



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๓

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี
- ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง
- ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน ๑๖๙ คน ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน ๑๖๙ คน ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี จำนวน ๑๓๒ คน ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง จำนวน ๒๓๔ คน และ ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน ๒๓๔ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=๓๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔,S.D.= .๕๑๑) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗,S.D.=.๓๓๑) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๕๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๕๒๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๔๙๐) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘,S.D.=.๖๑๑) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานส่งเสริม อาชีพและ พัฒนาสตรี

ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๖๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๕๑) รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๔๔) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย =๔.๘๑,S.D.=.๕๕๑) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่อทำงานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง

ความพึงพอใจต่อทำงานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๒๘๑)รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๒๕๙) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.= .๔๙๐) ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจต่อทำงานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

มีความพึงพอใจต่อทำงานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒,S.D.=.๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๒๘๑)รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.= .๖๒๗) และ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗,S.D.=.๕๕๗) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

การประเมินคุณภาพการให้บริการของต่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๗๙	๙๕.๘	๑๐
๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔.๗๖	๙๕.๒	๑๐
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี	๔.๘๑	๙๖.๒	๑๐
๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง	๔.๘๔	๙๖.๘	๑๐
๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม	๔.๘๒	๙๖.๔	๑๐

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์	๑๗
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๖
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๒๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๐
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๒
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๔
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๓๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ	๓๗
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๓๘
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔๔
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี	๕๐
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง	๕๖
ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรม	๖๒
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	๖๙
อภิปรายผลการวิจัย	๗๑

ข้อเสนอแนะ
บรรณานุกรม

๗๒

๗๓

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและ กิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไป ตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐: ๗๔)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการ กระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระ บางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อภารกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่ รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของ ประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มา ประจําอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอย การแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความ ล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณ อย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. ๒๕๕๙)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและ จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการ ของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. ๒๕๖๒: ๒๒)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง. ๒๕๕๘: ออนไลน์)

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะนำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัย นอร์ทเทิร์น อำเภอมะนัง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี
- ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง
- ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงาน บริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
- ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วน ตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
- ๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
- ๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และ แนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์ พัฒนางานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตากให้เป็นไปตาม เป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นี้ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง และ ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ในประเด็นการประเมิน ๕ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง และ ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง หน่วยงานที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยยกฐานะจากสภา

ตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่ดีเลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นบริการที่ผู้รับบริการได้รับเกินกว่าที่คาดหวังเอาไว้ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experience) กับความคาดหวัง (Expect) ของผู้รับบริการลูกค้า หากผู้รับบริการได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ทำการศึกษา ๔ ด้านดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๓ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)

๒.๔ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖: ๔๓) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ทีปการ (๒๕๕๖: ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วราวุธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทสารีสุขโต และคณะ, ๒๕๕๕, หน้า ๑๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๕๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ต้นไทย (๒๕๕๓ : ๖๖ - ๖๙) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

๑. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๙๘) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามก็มีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

มุสตี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิค และวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวานี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทรา ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Content theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์(Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น ๕ ระดับด้วยกัน ได้แก่

๑.๑ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย ๔ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจจารตา ยารักษาโรคร้ายไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

๑.๓ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

๑.๔ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

๑.๕ ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มีก็เกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓: ๑๑๗) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขั้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทรร ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง ๓ ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

๒.๒ ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงซึ่งมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้นจะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

๓.๒ ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff person) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓.๓ ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

๔. ทฤษฎี ๒ ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ ปัจจัยได้แก่

๔.๑ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

๔.๒ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างดี

มากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้ พัทธยา แกนสา (๒๕๕๕: ๔๖-๔๘) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

๓. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก ๕ คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาติ เนตรนัยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวว่าไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร ต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็น

ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน์ (๒๕๕๓: ๙) ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ตรงตามคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ถูกค่าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ (๒๕๕๑: ๒-๓๗) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งได้กระทำให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตน/จับต้องไม่ได้ และไม่ก่อให้เกิดการครอบครองเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ งานบริการเป็นการผลิตที่มีได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายภาพใดๆ (Production of Non-physical Product)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑: ๑๓) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) สรุปว่า คุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ คือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทางที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑: ๑๐๙) กล่าวสรุปไว้ว่า ทศนคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๕๑: ๙๘-๙๙) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ ๒ วิธีคือ

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, ๑๙๙๖: ๑๘๔-๑๘๕) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง ๔ ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ ๑ ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ ๓ การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ ๔ การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ ๒) ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถาม มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และให้คำแนะนำได้ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ๓) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ ๔) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และสุภาพในการบริการ เป็นต้น

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวข้องกับ ๑) ความยุ่งยากในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ ๒) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ๓) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า เป็นต้น

(๔) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องจับต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดย

เสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

(๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เกี่ยวข้องกับ ๑) พนักงานที่ให้บริการมีจริยธรรมในการบริการ ๒) การให้บริการที่มีความโปร่งใส ๓) การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นกลาง และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น

๒.๓ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)

จากการศึกษาทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ. ๒๕๖๑) นับเป็นกรอบทิศทางที่จะกำหนดกลยุทธ์และมาตรการให้ระบบราชการไทยพร้อมให้ขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันมีการปรับสมดุลในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานแบบบูรณาการด้วยการใช้ยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ สถานการณ์

โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ในการ “สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะและมุ่งสู่ความยั่งยืน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไว้เป็น ๓ หัวข้อ รวม ๗ ประเด็น ดังนี้

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

๑. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
๒. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
๓. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๔. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

พัฒนาอย่างยั่งยืน

๕. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

๖. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

ก้าวสู่สากล

๗. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

จากการพัฒนาระบบราชการไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมา สืบเนื่องจากปัจจัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมประเทศ เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้าง นวัตกรรม กฎหมายที่เป็นอุปสรรค กฎระเบียบที่ซับซ้อน รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง จากการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมามีนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย และการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๖ - พ.ศ.

๒๕๕๐ และ ๒๕๕๑ – พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นกรอบแนวทางหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทย ตั้งแต่ปีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาถึงปัจจุบัน มีการดำเนินงานการตามแผนโครงการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ ไปสู่การปฏิบัติ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวนปรับโครงสร้าง บทบาทและภารกิจ

สำหรับผลการพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕) ที่ผ่านมาพบว่าสามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบราชการ โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานรัฐ ร้อยละ ๘๒.๖๕ ผลสำรวจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ พบว่าร้อยละ ๘๙.๕๐ ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการปรับปรุงหรือวิธีการทำงาน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ร้อยละ ๘๖ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖-พ.ศ. ๒๕๖๑, ๒๕๕๕) โดยในแผนการพัฒนาปีพ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๑ มุ่งเน้นการส่งเสริมพัฒนาออกเป็น ๔ ประเด็นหลักดังนี้

๑. คุณภาพการให้บริการประชาชน : แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในช่วงที่ผ่านมาส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น แต่เป็นเฉพาะบางหน่วยงาน จำกัดอยู่ในวงแคบ ทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางราชการนั้นไม่ขยายตัวหรือต่อยอดเท่าที่ควร ประกอบกับความต้องการของภาคประชาชนเองมีความเป็นพลวัตแปรผันตามกาลเวลา ทำให้ภาครัฐต้องเน้นการพัฒนาการบริการเชิงรุก และสร้างทางเลือกที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๒. ชีตสมรรถนะขององค์กร : การพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีขีดสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งต้องบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพของกำลังคนภาครัฐได้เหมาะสม เพื่อเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๓. การบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน และการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนอื่น เช่น ธุรกิจเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสังคม/ประชาชน มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันภาคส่วนอื่นๆ มีความเข้มแข็งมากขึ้นในขณะที่ภาครัฐเองยังคงประสบกับปัญหาในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์

๔. ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการที่ส่งเสริมเป็นระยะเวลานานในสังคมไทย

๒.๔ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

๒.๔.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๔๙ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาตำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐบาลเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ สภาตำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของสภาตำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภา

ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๓๙๗ แห่ง

ซึ่งมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติมีงบประมาณเป็นของตนเอง เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ระบุว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระ ๔ ปี คณะผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น มีวาระ ๔ ปี โดยไม่ต้องเป็นข้าราชการ ไม่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๑ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสិทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา ๔๕) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขต อบต. ใดมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพียง ๑ คน ถ้ามีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๑ คน มีอายุอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา ๔๕ วรรค ๓ (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง ๔ ปี (มาตรา ๔๘ และ ๔๙)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การ (มาตรา ๕๗) ส่วนเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร อบต. นั้นกฎหมายกำหนดให้เป็นปลัด อบต. (มาตรา ๕๘) แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒)

๒. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ประกอบด้วยกรรมการ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากกำนัน และจากผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่ง เลือกจากกรรมการบริหารด้วยกัน แต่ในบพเฉพาะกาล กำหนดให้กำนัน เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยตำแหน่ง ในระยะเวลา ๔ ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๔๒)

แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การบริหาร

ส่วนตำบล เลือกลงจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา ๕๘) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา ๕๘ วรรค ๒)

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบลและประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด สั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตาม คำเสนอของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๒. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อสภา อบต.อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล
๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
๖. ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ประเภทแรก คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

๒. ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ จากอาคารรังนก อีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้รับการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

๓. ประเภทที่สาม เป็นรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

๒.๔.๒ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

สภาพข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งและขนาด

ตำบลคีรีราษฎร์ ตั้งอยู่ตอนบนก่อนไปทางทิศตะวันออกของอำเภอพบพระตามทางหลวงแผ่นดินถนนแม่สอด - อุ่มผาง ห่างจากที่ว่าการอำเภอพบพระ มีระยะทาง ๓๕ กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ ๕๙๕.๔๔ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๓๗๒,๗๗๒ ไร่ มีพื้นที่มากที่สุดที่สุดในอำเภอพบพระ

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลมหาวัน อำเภอแม่สอด และอำเภอเมืองตาก
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโมโกร อำเภออุ่มผาง และประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร และอำเภอวังเจ้า
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลช่องแคบ ตำบลรวมไทยพัฒนา ตำบลพบพระ อำเภอพบพระ

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลคีรีราษฎร์ ประกอบด้วยป่าไม้ และเทือกเขาสูง สลับซับซ้อนประกอบด้วยภูเขาสูง ประมาณร้อยละ ๘ ของพื้นที่ปกคลุม ด้วยป่าโป่ง ป่าดงดิบ แหล่งน้ำสำคัญ ได้แก่ ห้วยอุ่มเปี่ยม ห้วยแม่ละเมา น้ำตกป่าห้วย

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น ๓ ฤดูคือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ เป็นต้นไป จนถึงกลางเดือนพฤษภาคม ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวจัดในช่วงเดือนธันวาคม ถึงเดือน มกราคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม เป็นต้นไปจนถึงเดือนตุลาคม

๑.๔ โอกาสการพัฒนา

ตำบลคีรีราษฎร์ มีสภาพทางกายภาพเป็นภูเขาสูงประชาชนส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขาอยู่ด้วยกันหลายเผ่า ประกอบด้วยเผ่ามูเซอ เผ่าอีก้อ (อาข่า) เผ่าลีซอ เผ่าเย้า เผ่าม้ง จีนฮ่อ มีประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมดั้งเดิมเป็นของตนเองเหมาะสำหรับการฟื้นฟูอนุรักษ์ไว้เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีอุทยานแห่งชาติน้ำตกป่าหวายตอยภูเขาสูง อันสวยงามเป็นหลังคาโลกในหมู่บ้าน อุ่มเปี่ยมเล่ากันว่าสามารถมองไกลถึงริมน้ำตวันออกของจังหวัดสามารถมองเห็นแม่น้ำปิง

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

การปกครองแบ่งออกเป็น ๑๓ หมู่บ้าน ดังนี้

- | | | |
|--------|------------|----------------------|
| ๒.๖.๑ | หมู่ที่ ๑ | บ้านอุ่มเปี่ยม |
| ๒.๖.๒ | หมู่ที่ ๒ | บ้านแม่ละเมา |
| ๒.๖.๓ | หมู่ที่ ๓ | บ้านป่าหวาย |
| ๒.๖.๔ | หมู่ที่ ๔ | บ้านป่าคา |
| ๒.๖.๕ | หมู่ที่ ๕ | บ้านร่มเกล้าสมิตร |
| ๒.๖.๖ | หมู่ที่ ๖ | บ้านป่าคาใหม่ |
| ๒.๖.๗ | หมู่ที่ ๗ | บ้านป่าคาเก่า |
| ๒.๖.๘ | หมู่ที่ ๘ | บ้านชิบาโบ |
| ๒.๖.๙ | หมู่ที่ ๙ | บ้านใหม่คีรีราษฎร์ |
| ๒.๖.๑๐ | หมู่ที่ ๑๐ | บ้านใหม่ยอดคีรี |
| ๒.๖.๑๑ | หมู่ที่ ๑๑ | บ้านใหม่ดินแดง |
| ๒.๖.๑๒ | หมู่ที่ ๑๒ | บ้านห้วยไผ่ |
| ๒.๖.๑๓ | หมู่ที่ ๑๓ | บ้านร่มเกล้าเจริญสุข |

๒.๒ การแบ่งเขตการเลือกตั้ง

- จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากเขต ๑ มี ๑ คน แบ่งเป็น ๙ เขตเลือกตั้งโดยประชากรเป็นหลัก
- จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ มี ๒๖ คนแบ่งเป็น ๑๓ เขต และ ๑๕ หน่วยเลือกตั้งโดยมีจำนวนประชากรเป็นหลัก ๘๐๐ คน เป็น ๑ หน่วยเลือกตั้ง หมู่ละ ๒ คน

๓. จำนวนประชากร ครัวเรือน

ประชากร ณ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๕,๓๕๐ ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น ๒๔,๖๓๕ คน เป็นชาย ๑๒,๓๘๖ คน เป็นหญิง ๑๒,๒๔๙ คน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านอุ่มเปี่ยม	๗๓๒	๒,๙๔๘	๒,๘๐๐	๕,๗๔๘
๒	บ้านแม่ละเมา	๕๖๔	๓๖๖	๓๗๓	๗๓๙
๓	บ้านป่าหวาย	๔๑๒	๕๑๖	๔๖๑	๙๗๗
๔	บ้านป่าคา	๕๑๔	๙๗๒	๙๕๗	๑,๙๒๙
๕	บ้านร่มเกล้าสหมิตร	๑,๒๔๘	๑,๖๕๑	๑,๖๗๐	๓,๓๒๑
๖	บ้านป่าคาใหม่	๔๑๔	๙๖๙	๙๕๕	๑,๙๒๔
๗	บ้านป่าคาเก่า	๒๒๑	๕๗๔	๖๒๖	๑,๒๐๐
๘	บ้านชิบาโบ	๒๓๖	๗๕๙	๗๔๘	๑,๕๐๗
๙	บ้านใหม่คีรีราษฎร์	๔๓๙	๙๗๓	๙๙๕	๑,๙๖๘
๑๐	บ้านใหม่ยอดคีรี	๑๘๓	๕๓๙	๕๒๐	๑,๐๕๙
๑๑	บ้านใหม่ดินแดง	๒๔๑	๘๖๙	๘๔๑	๑,๗๑๐
๑๒	บ้านห้วยไผ่	๑๔๖	๔๗๙	๔๕๗	๙๓๖
๑๓	บ้านร่มเกล้าเจริญสุข	๔๑๑	๗๗๑	๘๔๖	๑,๖๑๗
ยอดรวม		๕,๓๕๐	๑๒,๓๘๖	๑๒,๒๔๙	๒๔,๖๓๕

๔. โครงสร้างปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ในท้องที่

๔.๑ การคมนาคม

ตำบลคีรีราษฎร์ มีถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ถนนลูกรังและมีสะพาน จำนวนมาก ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

๔.๒ หน่วยธุรกิจและในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ ๕ แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม ๓ แห่ง
- โรงสี ๑๓ แห่ง

๔.๓ สภาพทางสังคม

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา ๖ แห่ง
 ๑. โรงเรียนบ้านร่มเกล้า ๒
 ๒. โรงเรียนบ้านร่มเกล้า ๓
 ๓. โรงเรียนบ้านร่มเกล้า ๔
 ๔. โรงเรียนบ้านป่าคาใหม่

๕. โรงเรียนรวมไทยพัฒนา ๓
๖. โรงเรียนป่าไม้อุทิศ ๔
- โรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส ๖ แห่ง
 ๑. โรงเรียนบ้านร่มเกล้า ๒
 ๒. โรงเรียนบ้านร่มเกล้า ๓
 ๓. โรงเรียนบ้านร่มเกล้า ๔
 ๔. โรงเรียนบ้านป่าคาใหม่
 ๕. โรงเรียนรวมไทยพัฒนา ๓
 ๖. โรงเรียนป่าไม้อุทิศ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ จำนวน ๘ แห่ง คือ

- ๑) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่าหวาย หมู่ที่ ๓ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบ จำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๗๓ คน ครูประจำศูนย์ ๒ คน
- ๒) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคีรีราษฎร์ ๑ หมู่ที่ ๔ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบจำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๖๙ คน ครูประจำศูนย์ ๓ คน
- ๓) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคีรีราษฎร์ ๒ หมู่ที่ ๗ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบ จำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๗๔ คน ครูประจำศูนย์ ๓ คน
- ๔) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่าคาใหม่ หมู่ที่ ๖ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบ จำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๖๙ คน ครูประจำศูนย์ ๒ คน
- ๕) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านร่มเกล้าสหมิตร หมู่ที่ ๕ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบ จำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๗๒ คน ครูประจำศูนย์ ๒ คน
- ๖) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านใหม่ยอดคีรี หมู่ที่ ๑๐ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบ จำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๗๗ คน ครูประจำศูนย์ ๓ คน
- ๗) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคีรีราษฎร์ ๓ บ้านชีบาโบ หมู่ที่ ๘ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบ จำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๗๘ คน ครูประจำศูนย์ ๒ คน
- ๘) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านอุ่มเปี่ยม บ้านอุ่มเปี่ยม หมู่ที่ ๑ มีเด็กอนุบาล ๓ ขวบ จำนวน ๑ ห้องเรียน มีสัปดาห์ครู ๑ คน ต่อนักเรียน ๒๕ คน ปัจจุบันมีเด็กนักเรียน จำนวน ๔๐ คน ครูประจำศูนย์ ๑ คน

๔.๔ สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ ๓ แห่ง
- โบสถ์(คริสจักร) ๑๗ แห่ง ได้แก่
 ๑. คริสตจักรสัมพันธ์บ้านอุ้มเปี้ยม หมู่ที่ ๑
 ๒. คริสตจักรร่วมพระคุณไมตรีจิต หมู่ที่ ๕
 ๓. คริสตจักรของพระคริสต์ ๑ หมู่ที่ ๕
 ๔. คริสตจักรของพระคริสต์ ๒ หมู่ที่
 - ๕ คริสตจักรของพระคริสต์ ๓ หมู่ที่ ๕
 ๖. คริสตจักรรวมสามัคคีธรรมสังกัดสภาสหกิจ หมู่ที่ ๕
 ๗. คริสตจักรร่มเกล้า ๒ คณะคริสตจักรแบ็บติสตาห์ หมู่ที่ ๕
 ๘. โบสถ์สัมพันธ์อบรมอนุชน-เยาวชน หมู่ที่ ๕
 ๙. คริสตจักรพบพร ๑ หมู่ที่ ๑๓
 ๑๐. วัดคาทอลิกนักบุญยอเซฟ กรรมกร (อาซา) หมู่ที่ ๕
 ๑๑. คริสตจักรร่มเกล้าสหมิตร ๑ หมู่ที่ ๑๓
 ๑๒. คริสตจักรไมตรีจิตร่มเกล้า ๒ หมู่ที่ ๑๓
 ๑๓. คริสตจักรพบพร ๒ หมู่ที่ ๕
 ๑๔. คริสตจักรป่าคาใหม่ หมู่ที่ ๖
 ๑๕. โบสถ์คริสตจักร หมู่ที่ ๗
 ๑๖. คริสตจักรบ้านร่มเกล้า ๑ หมู่ที่ ๙
 ๑๗. คริสตจักรรวมไทย ๑๑ หมู่ที่ ๑๑
 - ศาลเจ้า ๑๔ แห่ง

๔.๕ การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคีรีราษฎร์ ๔ แห่ง
- สถานบริการสาธารณสุขชุมชน ๒ แห่ง
- สุขศาลา ๑ แห่ง

๔.๖ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมยามสายตรวจตำบลคีรีราษฎร์ ๒ แห่ง ได้แก่ กิโลเมตรที่ ๔๔ และกิโลเมตรที่ ๔๘
- จุดตรวจตำรวจเชิงดอย กม.๔๙ สภ.พบพระ ๑ แห่ง
- ป้อม อปพร. ๑ แห่ง
- ตชด.ภาค ๖ กม.๕๒ ๑ แห่ง

๔.๗ การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ ๑ แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ ๙ แห่ง
- บริการทางการเงิน ตู้ เอ ที เอ็ม ๒ ตู้

๔.๘ การไฟฟ้า

- หมู่บ้านที่ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๒ หมู่บ้าน
- หมู่บ้านที่ใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ ๑ หมู่บ้าน

๔.๙ แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ห้วย ๖ แห่ง
- บึง , หนองและอื่น ๆ ๓ แห่ง

๔.๑๐ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย ๘ แห่ง
- บ่อโยก , บ่อบาดาล ๑๓ แห่ง
- ประปาภูเขา ๒๖ แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน ๕ แห่ง

๔.๑๑ กลุ่มมวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน ๒ รุ่น ๓๘๐ คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ ๒ รุ่น ๑๐๐ คน
- อาสาสมัครสาธารณสุข ๒ รุ่น ๑๐๗ คน
- กลุ่มอาชีพเกษตร ๗ กลุ่ม
- กลุ่มอาชีพค้าขาย ๑ กลุ่ม
- กลุ่มเย็บจักรทอผ้า ๑ กลุ่ม
- กลุ่มอุตสาหกรรมครัวเรือน ๓ กลุ่ม

๔.๑๒ ข้อมูลด้านรายได้ของครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี (บาท)
๑	บ้านอุ่มเปี่ยม	๒๐,๔๓๐.๐๑
๒	บ้านแม่ละเมา	๓๑,๗๓๑.๙๒
๓	บ้านป่าหวาย	๒๕,๒๑๗.๙๐
๔	บ้านป่าคา	๒๔,๖๘๗.๐๖
๕	บ้านร่มเกล้าสมมิตร	๔๒,๔๘๕.๘๐
๖	บ้านป่าคาใหม่	๔๑,๑๗๙.๓๗
๗	บ้านป่าคาเก่า	๓๐,๓๓๗.๒๐
๘	บ้านชิบาโบ	๒๙,๖๙๗.๖๕
๙	บ้านใหม่คีรีราษฎร์	๖๕,๙๑๙.๗๑
๑๐	บ้านใหม่ยอดคีรี	๒๑,๙๘๒.๓๐
๑๑	บ้านใหม่ดินแดง	๓๒,๖๒๙.๒๐
๑๒	บ้านห้วยไผ่	๒๖,๒๑๔.๐๘
๑๓	บ้านร่มเกล้าเจริญสุข	๔๒,๔๘๕.๘๐

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๗) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๙๒.๙๗ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๙๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสุจริต เที่ยงธรรม ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทน ร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา คือ การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ ๙๔.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด มีความขี้เมื่อยเมื่อยในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๐๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อภารกิจการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐๐ รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๓.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ ๘๙.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ว่า มีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติภารกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณ เดือนกันยายน ๒๕๕๗

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบนี้ ทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

นิวัตน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และภฤติกา เลขะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค่าปลีกล้าน้ำมันเชื้อเพลิง (บิมน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวมนอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

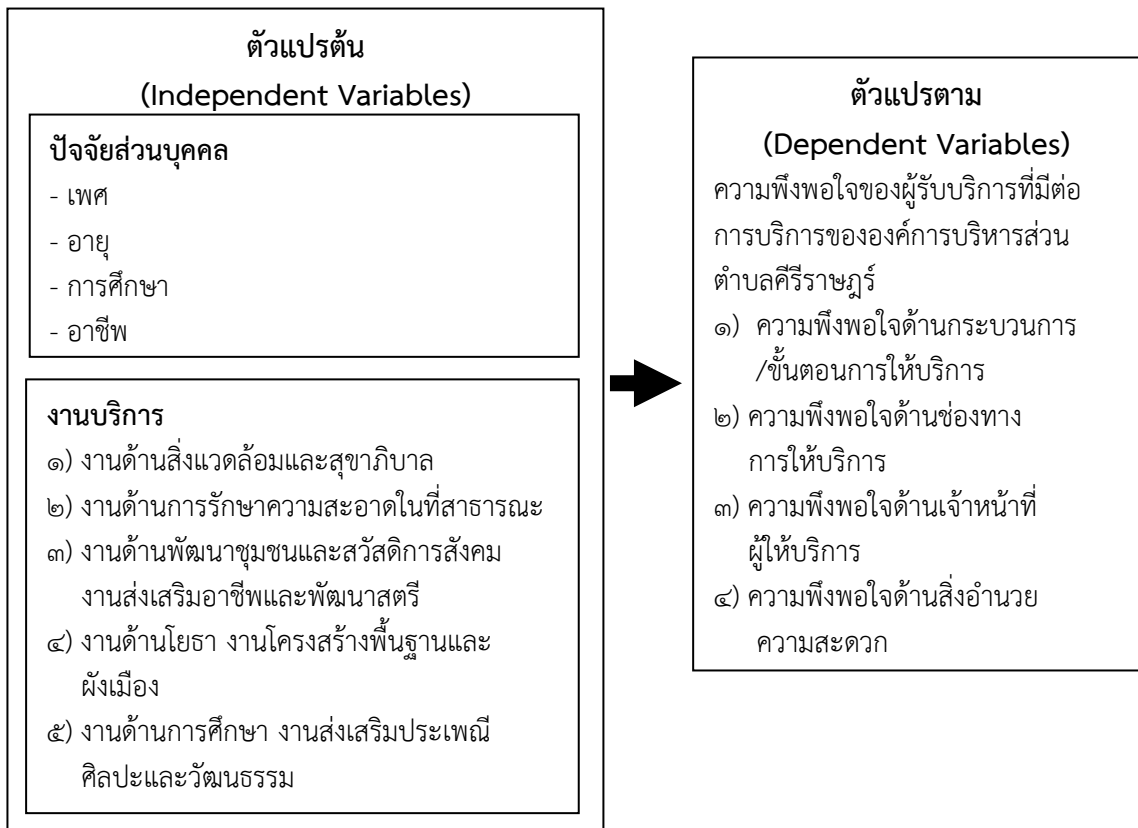
บุญเรือง โปธินิล (๒๕๕๑: ๑๕๙ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะรองลงมา เป็น งานปรับเกรดถนน และ งานปรับซ่อมแซมผิวจราจร ตามลำดับ ๒) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และด้านสถานะผู้นำ ๓) จากการสัมภาษณ์ กำนันผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของกองช่าง พบว่า ปัญหาอุปสรรคมี ๔ กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อยในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่นตั้งแต่ขั้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการประเมินผล ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก รวมทั้งสิ้น ๒๔,๖๓๕ คน เป็นชาย ๑๒,๓๘๖ คน เป็นหญิง ๑๒,๒๔๙ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๕,๓๕๐ ครัวเรือน รวมทั้งหมด ๑๓ หมู่บ้าน หมู่ที่ ๑ บ้านอ้อมเปี้ยม หมู่ที่ ๒ บ้านแม่ละเมา หมู่ที่ ๓ บ้านป่าหวาย หมู่ที่ ๔ บ้านป่าคา หมู่ที่ ๕ บ้านร่มเกล้าสมิตรหมู่ที่ ๖ บ้านป่าคาใหม่ หมู่ที่ ๗ บ้านป่าคาเก่า หมู่ที่ ๘ บ้านชิบาโบ หมู่ที่ ๙ บ้านใหม่คีรีราษฎร์ หมู่ที่ ๑๐ บ้านใหม่ยอดคีรี หมู่ที่ ๑๑ บ้านใหม่ดินแดง หมู่ที่ ๑๒ บ้านห้วยไผ่ และหมู่ที่ ๑๓ บ้านร่มเกล้าเจริญสุข ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านอุ้มเปี้ยม	๗๓๒	๒,๙๔๘	๒,๘๐๐	๕,๗๔๘
๒	บ้านแม่ละเมา	๕๖๔	๓๖๖	๓๗๓	๗๓๙
๓	บ้านป่าหวาย	๔๑๒	๕๑๖	๔๖๑	๙๗๗
๔	บ้านป่าคา	๕๑๔	๙๗๒	๙๕๗	๑,๙๒๙
๕	บ้านร่มเกล้าสมมิตร	๑,๒๔๘	๑,๖๕๑	๑,๖๗๐	๓,๓๒๑
๖	บ้านป่าคาใหม่	๔๑๔	๙๖๙	๙๕๕	๑,๙๒๔
๗	บ้านป่าคาเก่า	๒๒๑	๕๗๔	๖๒๖	๑,๒๐๐
๘	บ้านชิบาโบ	๒๓๖	๗๕๙	๗๔๘	๑,๕๐๗
๙	บ้านใหม่คีรีราษฎร์	๔๓๙	๙๗๓	๙๙๕	๑,๙๖๘
๑๐	บ้านใหม่ยอดคีรี	๑๘๓	๕๓๙	๕๒๐	๑,๐๕๙
๑๑	บ้านใหม่ดินแดง	๒๔๑	๘๖๙	๘๔๑	๑,๗๑๐
๑๒	บ้านห้วยไผ่	๑๔๖	๔๗๙	๔๕๗	๙๓๖
๑๓	บ้านร่มเกล้าเจริญสุข	๔๑๑	๗๗๑	๘๔๖	๑,๖๑๗
ยอดรวม		๕,๓๕๐	๑๒,๓๘๖	๑๒,๒๔๙	๒๔,๖๓๕

ตารางที่ ๓.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

งานบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๓๐๐	๑๖๙
๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๓๐๐	๑๖๙
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี	๒๐๐	๑๓๒
๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง	๖๐๐	๒๓๔
๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรม	๖๐๐	๒๓๔
กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		๙๓๘

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็นการศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

- ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในงานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมืองลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในงานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมืองลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๕ งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในงานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในงานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ ๕ งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๓

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ทั้ง ๕ งานบริการ จากส่วนที่ ๒ ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean; \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

๓. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ ๓ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ จากส่วนที่ ๒ คณะผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (๑๙๘๑) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (\bar{X}) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ช่วงได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม ๑๐ โดยจัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๖ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๕	ได้คะแนน ๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๐	ได้คะแนน ๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๕	ได้คะแนน ๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๐	ได้คะแนน ๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๕	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตากครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๖ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๕ งานบริการ และ ๕ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๕ งานบริการ ดังนี้

- ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี
- ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง
- ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อยตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- \bar{X} หมายถึงค่าเฉลี่ย
S.D. หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคีรีราษฎร์
ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๗๙	๙๕.๘	๑๐
๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔.๗๖	๙๕.๒	๑๐
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี	๔.๘๑	๙๖.๒	๑๐
๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง	๔.๘๔	๙๖.๘	๑๐
๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรม	๔.๘๒	๙๖.๔	๑๐
รวม	๔.๘๐	๙๖.๑	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ทั้ง ๕ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ร้อยละของความ พึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ร้อยละของความ พึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละของ พึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๖๙ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๙๙	๕๑.๕
- หญิง	๙๗	๕๗.๕
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๒๕	๑๒.๘
- ๓๐-๓๙ ปี	๘๗	๕๑.๕
- ๔๐-๔๙ ปี	๖๔	๓๗.๗
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๑๑.๒
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๔๓	๒๕.๔
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๔	๓๑.๖
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕๖	๓๓.๑
- อนุปริญญา/ปวส.	๒๔	๑๔.๒
- ปริญญาตรี	๑๙	๑๑.๒
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ บำนาญ	๑๒	๖.๕
- รับจ้าง	๖๓	๓๗.๒
- ธุรกิจส่วนตัว	๔๐	๒๓.๖
- เกษตรกร	๘๑	๔๗.๖
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๑.๕ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๕๑.๕ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ ๓๓.๑ ประกอบอาชีพเกษตรกรร้อยละ ๔๗.๖

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมรายด้าน

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ	๔.๘๔	.๕๑๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๗	.๓๓๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	.๒๕๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
รวม	๔.๗๙	.๓๔๕	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=๓๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่า
คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก
คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.=.๒๕๙) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔,S.D.=
.๕๑๑) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗,S.D.=.๓๓๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๗	.๕๒๑	พึงพอใจมากที่สุดที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๖	.๕๐๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๙	.๔๘๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
รวม	๔.๘๔	.๕๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการให้บริการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔,S.D.= ๕๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๕๒๑) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๕๐๗)และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.= .๔๘๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๖	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๗๙	.๖๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๒	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๔	๑๐
รวม	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒,S.D.=.๕๑๔) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๔๙๗) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=.๖๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๗๙	.๔๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๔	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๓๐	.๔๙๗	พึงพอใจมาก	๘๖	๘
รวม	๔.๕๗	.๓๓๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๔๐	๙

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗,S.D.=.๓๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=.๔๒๖) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔,SD.=.๔๙๗)และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐,SD.=.๓๓๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๘๗	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๙	.๗๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๙๖	.๖๔๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๒๕๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.=.๒๕๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้ออันดับแรกคือเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖,S.D.=.๖๔๖)รองลงมา มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๕๑๔) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=.๗๒๖) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๖๙ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๙๔	๕๕.๐
- หญิง	๑๐๒	๕๒.๐
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๓๙	๑๙.๙
- ๓๐-๓๙ ปี	๗๓	๓๗.๒
- ๔๐-๔๙ ปี	๕๖	๒๘.๖
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๘	๑๔.๓
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๓๒	๑๖.๓
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๘	๒๙.๖
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๕	๒๘.๑
- อนุปริญญา/ปวส.	๓๓	๑๖.๘
- ปริญญาตรี	๑๘	๙.๒
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๓	๑๑.๗
- รับจ้าง	๗๕	๓๘.๓
- ธุรกิจส่วนตัว	๒๘	๑๔.๓
- เกษตรกร	๗๐	๓๕.๗
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๐ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๗.๒ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ ๒๙.๖ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๕.๗

ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ	๔.๗๖	.๕๒๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	๔.๖๘	.๖๑๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๓.๖	๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	.๔๙๐	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	.๕๔๔	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
รวม	๔.๗๖	.๕๔๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๕๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ
๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๔๔)
รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๕๒๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๔๙๐) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘,S.D.=.๖๑๑)
ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๙	.๖๘๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๗	.๖๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๒	.๖๑๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	๔.๗๖	.๕๒๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๐ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๕๒๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=.๖๘๐) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗,S.D.=.๖๓๐) และ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒,S.D.=.๖๑๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๔.๗๘	.๗๑๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความ เพียงพอ	๔.๕๙	.๗๓๘	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๑.๘	๙
๓. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔.๖๕	.๖๖๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๓	๙
รวม	๔.๖๘	.๖๑๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๓.๖	๙

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘,S.D.=.๖๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๖
และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ทุกข้ออันดับแรกคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๗๑๒)รองลงมา
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๕,S.D.= .๖๖๙) และช่องทางการ
ให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙,S.D.=.๗๓๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี	๔.๗๔	.๕๕๓	พึงพอใจ มาก ที่สุด	๙๔.๘	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๑	.๕๘๓	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	๔.๗๒	.๖๙๕	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	๔.๗๖	.๕๙๐	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษา ความสะอาด
ใน ที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,
S.D.=.๕๙๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ
รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๘๓)รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔,S.D.=.๕๕๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒,S.D.=.๖๙๕) คือ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๘๐	.๖๙๙	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๘	.๖๕๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย พร้อมให้บริการ	๔.๘๕	.๗๓๖	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๗	๑๐
รวม	๔.๘๑	.๕๔๔	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๔๔)
ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕,S.D.=.๗๓๖)รองลงมาเป็นการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น
เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๐,S.D.=.๖๙๙) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการ
อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.=.๖๕๖) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
ต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๓๒ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๓๔	๒๕.๘
- หญิง	๙๘	๗๔.๒
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๔	๑๐.๖
- ๓๐-๓๙ ปี	๓๕	๒๖.๕
- ๔๐-๔๙ปี	๕๘	๔๓.๙
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๘.๙
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๔๖	๓๔.๘
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๙	๒๙.๕
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๒๘	๒๑.๒
- อนุปริญญา/ปวส.	๓๕	๑๑.๔
- ปริญญาตรี	๔	๓.๐
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๗	๕.๓
- รับจ้าง	๕๓	๔๐.๒
- ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๗.๖
- เกษตรกร	๖๒	๔๗.๐
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๔.๒ มีอายุ ๔๐-๔๙ปี ร้อยละ ๔๓.๙ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาร้อยละ ๓๔.๘ มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๐.๒

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี
 ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน
 และสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	.๕๐๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	.๕๔๔	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	.๖๒๗	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๘๑	.๖๔๒	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=
 ๔.๘๑,S.D.=.๖๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็น
 รายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=
 ๔.๘๑,S.D.=.๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๔๔) และด้านเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย =๔.๘๑,S.D.=.๕๙๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๒	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๘	๙
รวม	๔.๘๑	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.=.๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๕๗๘) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.=.๖๗๖) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๙๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๐	.๖๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๗๘	.๖๕๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๕	.๗๓๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
รวม	๔.๘๑	.๕๔๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑, S.D.=.๕๔๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.=.๗๓๖) รองลงมามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๐, S.D.=.๖๙๙) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘, S.D.=.๖๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๔.๘๕	.๖๒๓	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๓	.๖๗๓	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๘๑	.๖๒๗	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,SD=.๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,SD=.๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะอาด

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้ออันดับแรกคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๕๙๖) รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.= .๗๐๒) และมีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕,S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
ต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๓๔ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๒๓	๕๒.๖
- หญิง	๑๑๑	๔๗.๔
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๓.๔
- ๒๐-๒๙ ปี	๓๙	๑๖.๗
- ๓๐-๓๙ ปี	๙๓	๓๙.๗
- ๔๐-๔๙ ปี	๗๓	๓๑.๒
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๑	๙.๐
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๓๔	๑๔.๕
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๕	๒๗.๘
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๗๓	๓๑.๒
- อนุปริญญา/ปวส.	๕๕	๒๓.๕
- ปริญญาตรี	๗	๓.๐
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๗	๗.๓
- รับจ้าง	๖๗	๒๘.๖
- ธุรกิจส่วนตัว	๔๕	๑๙.๒
- เกษตรกร	๑๐๕	๔๔.๙

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๖ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๗ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ ๓๑.๒ อาชีพเกษตรกรร้อยละ ๔๔.๙

ส่วนที่ ๕.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา
งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา
งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	.๔๙๐	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	.๒๕๙	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	.๒๘๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
รวม	๔.๘๔	.๑๔๖	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้าง
พื้นฐานและผังเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความ
พึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๒๘๑)
รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๒๕๙) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) และด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=
๔.๗๖,S.D.= .๔๙๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา
งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน
และการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๖	.๕๒๑	พึงพอใจ มาก	๙๕.๒	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๑	.๕๔๔	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๘	.๖๑๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๓.๖	๙
รวม	๔.๗๖	.๔๙๐	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๕.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้าง
พื้นฐานและผังเมือง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความ
พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๔๙๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ใน
ระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือ
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.= .๕๔๔) รองลงมาขั้นตอน
การให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.= .๕๒๑) และขั้นตอน มีผังลำดับ
ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘,S.D.= ๖๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๗	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๗๙	.๗๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๖	.๖๔๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	๔.๘๗	.๒๕๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๒๕๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖,S.D.=.๖๔๖) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๕๑๔) และ ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=.๗๒๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๘๖	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๙	.๖๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๙๒	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๔	๑๐
รวม	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒,SD.=.๕๑๔) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๔๙๗) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,SD.=.๖๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา
งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมืองด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๘๘	.๔๙๗	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๒	.๖๑๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย พร้อมให้บริการ	๔.๙๓	.๕๑๔	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๘.๖	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๒๘๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้าง
พื้นฐานและผังเมือง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =
๔.๘๘, S.D. = .๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย
พร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๙๓, S.D. = .๕๑๔) รองลงมาเป็นการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่
ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๘, S.D. = .๔๙๗) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/
เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๒, S.D. = .๖๑๑) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
ศิริราษฎร์ต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๓๔ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๑๐๒	๔๓.๖
- หญิง	๑๓๒	๕๖.๔
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๓.๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๔๑	๑๗.๕
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๐๒	๔๓.๖
- ๔๐-๔๙ ปี	๗๐	๒๙.๙
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๖.๐
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๓๗	๑๕.๘
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๗	๒๔.๔
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘๓	๓๕.๕
- อนุปริญญา/ปวส.	๕๒	๒๒.๒
- ปริญญาตรี	๕	๒.๑
- อื่น ๆ	-	-
อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๓	๙.๘
- รับจ้าง	๗๑	๓๐.๓
- ธุรกิจส่วนตัว	๔๓	๑๘.๔
- เกษตรกร	๙๗	๔๑.๕

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๔ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๔๓.๖ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ ๓๕.๕ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๑.๕

ส่วนที่ ๖.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
 ด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม
 ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา
 งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	.๖๒๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	.๕๕๗	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมาก ที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	.๒๘๑	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
รวม	๔.๘๒	.๑๔๖	พึงพอใจ มากที่สุด	๙๖.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริม
 ประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒,S.D.=.๑๔๖) ร้อยละ
 ความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความ
 พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘
 ,S.D.=.๒๘๑)รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) ด้านกระบวนการ
 ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.= .๖๒๗) และ ด้านช่องทางการให้บริการ
 (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗,S.D.=.๕๕๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษางานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	๔.๘๑	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษางานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕,S.D.=.๖๒๓) รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๖๗๓) และผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย =๔.๗๖,S.D.= ๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๑	.๖๗๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๖๗	.๔๕๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๔	๙
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๗	.๔๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
รวม	๔.๗๗	.๕๕๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๗,S.D.=.๕๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๔ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๔๗๙) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย(ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๑,S.D.=.๖๗๕) และ ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗,S.D.=.๖๗๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษางานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษางานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,SD=.๕๙๖) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,SD.=.๗๐๒) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕,S.D.=.๗๖๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษางานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๘๘	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๒	.๖๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๙๓	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๖	๑๐
รวม	๔.๘๘	.๒๘๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษางานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.=.๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๓ ,S.D.=.๕๑๔) รองลงมาเป็นการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่นเก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๔๙๗) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.=.๖๑๑) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ศิริราชบุรีต่องานด้านการศึกษางานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี
- ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง
- ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก และสามารถนำเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน ๑๖๙ คน ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน ๑๖๙ คน ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี จำนวน ๑๓๒ คน ๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง จำนวน ๒๓๔ คน และ ๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน ๒๓๔ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ร้อยละของความ พึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ร้อยละของความ พึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละของ พึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ตามลำดับ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.=๓๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔,S.D.= .๕๑๑) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗,S.D.=.๓๓๑) ตามลำดับ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๕๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๕๒๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.=.๔๙๐) และด้าน ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘,S.D.=.๖๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๖๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.=.๕๔๔) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย =๔.๘๑,S.D.=.๕๙๑) ตามลำดับ

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๒๘๑)รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.=.๒๕๙) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖,S.D.=.๒๘๑) และด้านกระบวนการขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.= .๔๙๐) ตามลำดับ

๕.๑.๖ ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒,S.D.=.๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๒๘๑)รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.=.๕๙๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.= .๖๒๗) และ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗,S.D.=.๕๕๗) ตามลำดับ

**๕.๑.๗ การประเมินคุณภาพการให้บริการของต่อกรบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ
จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้าน
ต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๗๙	๙๕.๘	๑๐
๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔.๗๖	๙๕.๒	๑๐
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี	๔.๘๑	๙๖.๒	๑๐
๔) งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง	๔.๘๔	๙๖.๘	๑๐
๕) งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรม	๔.๘๒	๙๖.๔	๑๐
รวม	๔.๘๐	๙๖.๑	๑๐

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ พบว่าระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานของชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และ สอดคล้องกับงานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๗) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุดและความพึงพอใจรายด้านทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการ นั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่นตั้งแต่ขั้น ทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มี คุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะ เห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตาม หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงิน รางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้ เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คีรีราษฎร์ สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนใน การดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การ บริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำ ให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชน สูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๘). ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘. กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๕๗). การประเมินความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จำเนียร พลหาร. (๒๕๕๓). หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา. เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (๒๕๕๔). การวัดคุณภาพการให้บริการ. จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=๑๒๘๕&pageid=๖&read=true&count=true. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๒). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (๒๕๕๙). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น. <http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทสารี สุขโต และคณะ. (๒๕๕๕). หลักการตลาด Marketing an Introduction. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปาริชาติ นามวัฒน์. (๒๕๕๓). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ให้เช่าในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๓). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ผู้สดี แสงหล่อ. (๒๕๕๕). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอู่ถ้ำมรก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒. (๒๕๕๒). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๖ ตอน ๘๔ ก ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒.
- พัชรียา แก่นสา. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชาย รัตนดิถล ฌ ภูเก็ต และคณะ. (๒๕๕๑). โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ภูษิต สายกิมชวน. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลังอำเภอเมือง จังหวัดสตูล. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (๒๕๖๐). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก ๖ เมษายน ๒๕๖๐.
- รัชณี ทีปกากร. (๒๕๕๖). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล ๑ (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพฯ: บริษัท
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.
- วรายุทธ แก้วประทุม. (๒๕๕๖). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงาน
ของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒.
งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **อำนาจหน้าที่ของ อบต.**<http://th.wikipedia.org/wiki/> .
สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.
- ศรวานี แดงไสว. (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขต
กรุงเทพมหานคร.** การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สรชัย พิศาลบุตร. (๒๕๕๑). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.
- สมุทร ชำนาญ. (๒๕๕๖). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ.** ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.
- สุชาติา เนตรฉัยยา. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
อนุบาลภานีสินี จังหวัดสมุทรปราการ.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๓). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ
ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๕๔.** พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ
(สำนักงาน ก.พ.ร.).
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชูติวัฒน์. (๒๕๕๗). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.** วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ ๗
ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ชุษณะ เตชคณา. (๒๕๕๐). **จิตวิทยาบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ :
อดุลพัฒนกิจ
- Kotler, P. (๒๐๐๐). **Marketing management the millennium dition.** United States of
America : Prentice Hall.
- Parasuraman. (๑๙๙๘). **Customer service in business-to-business markets: an
agenda for research.** Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.

ภาคผนวก

ชุดที่ ๑

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีมีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. เครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีมีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. เครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีมีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. เครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๕

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

งานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีมีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. เครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี