

# บทที่ 1 : บทนำ

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

### 1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การ

ปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2526 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานสาธารณสุขอินเตอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการลงทุน การพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4

ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและ จำแนกตามภาระงาน

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและจำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 5 ภาระงานคือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

## 1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงาน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ประกอบด้วย 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าได้

## 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

#### 1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

1.5.2 สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

1.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

# บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

## 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมิณผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทาง

กลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544, หน้า 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

กาญจนา อรุณสุขรุจี ( 2546 : 5 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ”

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

**การให้บริการ** กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ



(Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 45)

**การบริการ (Service)** หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีเมตตาริจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีเมตตาริจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , 2542, หน้า 10-15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

John D. Millett (1951 : 397 – 400 ) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อศิราภรณ์ คำคง, 2544 : 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ  
2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ  
3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professor Berry และคณะ ได้พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ
- 3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ
- 3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
- 3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนนุ่มให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ที่ให้บริการ

### **ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ**

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

#### **1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ**

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

#### **2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ**

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ไต่ลงไป (3) การบริการ

เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

### 3 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคอร์รับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

### แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(อ้างถึงใน <http://www.opdc.go.th/special.php>) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลง

ไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมี หลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วน ราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไป ตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ. 2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลง ได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

## 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทรสิงห์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้บริกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ คือมีความพึงพอใจด้านด้านสถานที่มาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร สารสนเทศ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจใน แต่ละด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ และการจัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาความสะอาดและความ เป็นระเบียบ 2. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาจำนวนบุคลากรมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นของ

จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์ ,งานวิจัย) รองลงมาวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-Rom, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) 4. ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น รองลงมา บริการห้องฉาย และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรขยายเวลาในการให้บริการ 2) บุคลากรบางคนควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 3) ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

สายฝน ราชลำ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อศึกษาปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่ และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึงพอใจไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า 1) ด้านระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ การแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์

3) ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานีดำรวจอย่างครบถ้วน

วิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภักดิ์หวังดี และอรุณี ทวยนาค (2558) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต(ประจำปี งบประมาณ 2557) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ประกอบอาชีพรับจ้าง อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

### 2.4.1 ประวัติความเป็นมาและสภาพทั่วไปของตำบลมะค่า

#### 2.4.1.1 ประวัติความเป็นมาและที่ตั้ง

ตำบลมะค่าเดิมขึ้นอยู่กับตำบลถนนโพธิ์ ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาตั้งถิ่นฐานมาจากหลายพื้นที่ มีต้นมะค่าขึ้นอยู่ในหมู่บ้าน ลักษณะไม่เหมือนกับมะค่าต้นอื่น ๆ คือมีลักษณะคล้ายคนยืนขาโก่ง จึงเรียกว่า “บ้านมะค่าโง่งโคง” ต่อมาจึงตัดคำว่า “โง่งโคง” ออก จึงเหลือแต่คำว่า “มะค่า” เพียงคำเดียว องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งในจำนวน 12 แห่งที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนไทยประมาณ 5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดนครราชสีมาประมาณ 35 กิโลเมตร เนื้อที่ประมาณ 54.59 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 34,120 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับบ้านหนองตาแมน ตำบลถนนโพธิ์ และบ้านห้วยน้อย ตำบลหนองหอย อำเภอพระทองคำ

ทิศใต้ ติดต่อกับบ้านโนนพุทรา ตำบลด่านจาก และบ้านดอนทะยิง ตำบลโนนไทย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับบ้านแฉ่ง และบ้านถนนโพธิ์ ตำบลถนนโพธิ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับบ้านดอนทะยิง และบ้านใหม่ ตำบลโนนไทย

#### 2.4.1.2 สภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

ตำบลมะค่ามีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบบริเวณกว้างออกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบเพื่อการเกษตร พื้นที่ส่วนใหญ่มีสภาพแห้งแล้ง ดินเป็นดินทรายปนดินเหนียว มีความกร่อยเนื่องจากมีแร่โซเดียมปะปนอยู่ มีลำห้วยชันโพรง และลำห้วยน้อยไหลผ่าน มีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 200 เมตร

ลักษณะอากาศโดยทั่วไป อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมที่พัดประจำเป็นฤดูกาล 2 ชนิด ได้แก่ลมที่พัดจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาว เรียกว่าลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้เกิดภาวะอากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้เกิดอากาศชุ่มชื้นและฝนตกทั่วไป อุณหภูมิเฉลี่ย 26-33 องศาเซลเซียส ปริมาณฝนเฉลี่ย 1,070.50 มิลลิเมตร

### 2.4.1.3 การแบ่งเขตการปกครองแบ่งออกเป็น 10 หมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวน ประชากร ชาย	จำนวน ประชากร หญิง	รวมจำนวน ประชากร
หมู่ที่ 1 บ้านคู	118	112	230
หมู่ที่ 2 บ้านหนองไผ่	197	206	403
หมู่ที่ 3 มะเกลือ	333	320	653
หมู่ที่ 4 โกรกกระสัง	126	186	312
หมู่ที่ 5 มะค่า	316	293	609
หมู่ที่ 6 ทุ่งหนองแหวน	225	231	456
หมู่ที่ 7 หนองดุม	248	282	530
หมู่ที่ 8 หนองโพธิ์	170	193	363
หมู่ที่ 9 หนองกระทุ่ม	96	105	201
หมู่ที่ 10 จันทร์ดุม	185	212	397
<b>รวม</b>	<b>2,014</b>	<b>2,140</b>	<b>4,154</b>

(ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2561)

### 2.4.1.4 โครงสร้างการบริหาร

การจัดองค์กร พระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 กำหนดให้มีโครงสร้างแบ่งเป็น

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

#### การแบ่งส่วนราชการ

ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า แบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง แบ่งออกเป็น

#### 1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป งานประชาสัมพันธ์ งานแผนงานและนโยบาย งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ งานสาธารณสุขชุมชน การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ งานดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมท้องถิ่น ฯลฯ

## 2. กองคลัง

มีหน้าที่รับผิดชอบระบบการเงิน การบัญชี และการเบิกจ่ายเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง งานตรวจสอบทรัพย์สิน ฯลฯ

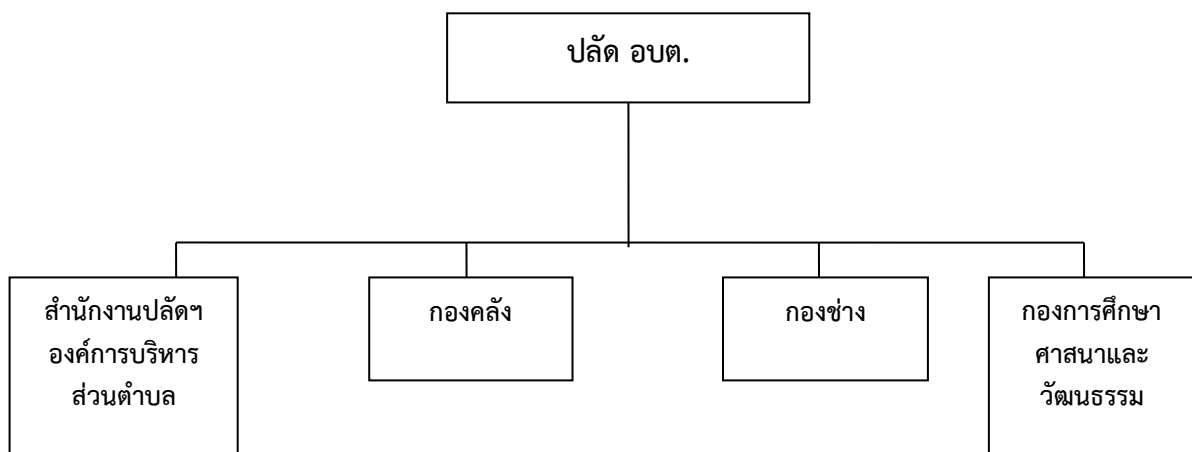
## 3. กองช่าง

มีหน้าที่รับผิดชอบงานสำรวจออกแบบ งานก่อสร้าง งานการใช้เครื่องจักรกล งานควบคุมการก่อสร้าง ฯลฯ

## 4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม งานการศึกษาท้องถิ่น ฯลฯ

แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า



ข้อมูลจาก: องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า 2559

# บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

## 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา

## 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4,154 คน จาก 10 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านคู บ้านหนองไผ่ บ้านมะเกลือ บ้านโกรกกระสัง บ้านมะค่า บ้านทุ่งหนองแหวน บ้านหนองดุม บ้านหนองโพธิ์ บ้านหนองกระทุ่ม และ บ้านจันทร์ดุม

## 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน่ (Taro Yamana, 1973 : 125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)}$$

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{4,154}{1 + 4,154(0.05)^2} = 364.87 \text{ ประมาณ } 400 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่บ้านใดหมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 10 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านคู	230	5.54	21
หมู่ที่ 2 บ้านหนองไผ่	403	9.71	36
หมู่ที่ 3 มะเกลือ	653	15.72	62
หมู่ที่ 4 โกรกกระสัง	312	7.51	23
หมู่ที่ 5 มะค่า	609	14.65	58
หมู่ที่ 6 พุงหนองแหวน	456	10.98	43
หมู่ที่ 7 หนองดุม	530	12.76	67
หมู่ที่ 8 หนองโพธิ์	363	8.73	34
หมู่ที่ 9 หนองกระพุ่ม	201	4.84	18
หมู่ที่ 10 จันทร์ดุม	397	9.56	38
<b>รวม</b>	<b>4,154</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

## 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

### 3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช่วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

### 3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม จากนั้นนำมาเทียบเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจ และจึงเทียบเป็นระดับคะแนน 0 -10 คะแนน โดยระดับคะแนนต่ำสุดคือ 0 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนสูงสุดคือ 10 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่า 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50 – 4.75	มากกว่า 90 - 95	9
มากกว่า 4.25 – 4.50	มากกว่า 85 - 90	8
มากกว่า 4.00 – 4.25	มากกว่า 80 - 85	7
มากกว่า 3.75 – 4.00	มากกว่า 75 – 80	6
มากกว่า 3.50 – 3.75	มากกว่า 70 – 85	5
มากกว่า 3.25 – 3.50	มากกว่า 65 – 70	4
มากกว่า 3.00 – 3.25	มากกว่า 60 – 65	3
มากกว่า 2.75 – 3.00	มากกว่า 55 – 60	2
ตั้งแต่ 2.50 – 2.75	ตั้งแต่ 50 – 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

วิธีการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ทำการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนเฉลี่ย}}{5} \times 100 = \text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ}$$



## บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 64.25 เป็นเพศหญิง ขณะที่เพศชายมีจำนวนร้อยละ 35.75 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	35.75
หญิง	257	64.25
รวม	400	100.00

#### 4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 57.50 มีอายุมากกว่า 50 ปี รองลงมา ร้อยละ 28.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และมีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	28	7.00
30 - 40 ปี	30	7.50
41 - 50 ปี	112	28.00
มากกว่า 50 ปี	230	57.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 65.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 13.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	261	65.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	98	24.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	54	13.50
ปริญญาตรี	7	1.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 74.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 12.00 และร้อยละ 7.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัวตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	6	1.50
เกษตรกร	298	74.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31	7.75
รับจ้างทั่วไป	48	12.00
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	17	4.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.50 มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 และร้อยละ 7.75 มีรายได้ 8,001-10,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	18	4.50
2,000 - 4,000 บาท	162	40.50
4,001 - 6,000 บาท	144	36.00
6,001 - 8,000 บาท	19	4.75
8,001 - 10,000 บาท	31	7.75
มากกว่า 10,000 บาท	26	6.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

## 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

#### 4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.25 มาติดต่อขอรับบริการงานกองคลัง รองลงมาติดต่อขอรับบริการ งานสำนักงานปลัดฯ คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมาติดต่อขอรับบริการจากกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานปลัดฯ	152	38.00
กองคลัง	181	45.25
กองช่าง	32	8.00
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	35	8.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 45.25 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านงานด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมาติดต่อเกี่ยวกับการบริการงานงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7 ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสวัสดิการสังคม	112	28.00
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	40	10.00
งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	181	45.25
งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	32	8.00
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	35	8.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 คิดเป็นร้อยละ 24.50 และมาติดต่อในช่วงเดือนธันวาคม 2562 คิดเป็นร้อยละ 12.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8 ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม 2563	0	0
กุมภาพันธ์ 2563	0	0
มีนาคม 2563	18	4.50
เมษายน 2563	28	7.00
พฤษภาคม 2563	36	9.00
มิถุนายน 2563	34	8.50
กรกฎาคม 2563	107	26.75
สิงหาคม 2563	98	24.50
กันยายน 2563	30	7.50

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2562	0	0.00
พฤศจิกายน 2562	0	0.00
ธันวาคม 2562	49	12.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุม/ประชาคม และรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า	จำนวน
การแจ้งข่าวด้วยเอกสารสิ่งพิมพ์	84
การประชุม/ประชาคม	221
หอกระจายข่าว	326
การติดประกาศ	41

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	95.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.60 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.40

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในภาพรวม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.86	97.20	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	95.80	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ	4.89	97.80	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	94.20	9
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.70	94.00	9
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.73	94.60	9
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 97.80 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 97.20 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.80 ตามลำดับ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.85	97.00	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อ สงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.77	95.40	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.78	95.60	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.81	96.20	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความ ความเป็นมิตร	4.80	96.00	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.79	95.80	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 97.00 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความ เป็นมิตร อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 ตามลำดับ

### 3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.84	96.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.61	92.20	9
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	96.40	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	95.40	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.70	94.00	9
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	4.78	95.60	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.87	97.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ



97.40 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 ตามลำดับ

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.72	94.40	9
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.80	96.00	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	95.80	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	96.20	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.69	93.80	9
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.84	96.80	10
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.77	95.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละ

ละของความพึงพอใจ 96.20 และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 ตามลำดับ

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มะค่าในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

#### 1) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักงานปลัดฯ)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.60 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.20
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.40

#### 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานปลัดฯ)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	95.00	9
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.60
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.40
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.00

### 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (กองคลัง)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.00
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.40

#### 4) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (กองช่าง)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	95.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	95.00	9
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.40 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.60
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.00

#### 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.60 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.60
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.20

#### 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า จำแนกตามภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	95.80	10
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	4.79	95.80	10
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	95.60	10
4. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.78	95.60	10
5. งานโครงสร้างพื้นฐาน	4.77	95.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจเรียงลำดับได้ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 คะแนนอยู่ในระดับ 10 และ งานโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 คะแนนอยู่ในระดับ 10

## 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการพัฒนามาโดยตลอดทั้งในด้านสาธารณูปโภคและการช่วยเหลือสนับสนุนความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆโดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาค่าดังนี้

1. การพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค เช่น การซ่อมบำรุงถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง น้ำประปาสำหรับอุปโภคบริโภค
2. การมีช่องทางบริการถึงหมู่บ้านและการจัดกิจกรรมอบต.สัญจร การบริการจัดเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ประชาชนสะดวกและลดขั้นตอนทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่างๆได้ง่ายขึ้น
3. มีกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี ต่างๆ
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นมิตรและมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งให้บริการและช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาต่างๆให้กับประชาชนเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตามประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่าควรพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการด้านต่างๆดียิ่งขึ้นดังนี้

1. ควรซ่อมบำรุงถนนในบางบริเวณที่เป็นเป็นหลุมเป็นบ่อตามหมู่บ้าน ซึ่งถนนบางแห่งมีการชำรุดโดยเฉพาะถนนบริเวณทางเข้าสำนักงาน อบต.
2. ไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดชำรุด จึงควรมีการซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม

# บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ซึ่งมีผลการศึกษาศาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

## 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.25 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 57.50 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 65.25 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม ร้อยละ 74.50 และมีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.50

## 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.75 มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือน กรกฎาคม 2563 ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.25 มาติดต่อขอรับบริการงานจากกองคลัง มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ร้อยละ 45.25 และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าส่วนใหญ่มาจากหอกระจายข่าว

## 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 97.80 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 97.20 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.80 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 97.00 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 97.40 รองลงมาคือ แต่ละช่อง



ทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 ตามลำดับ

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถมีความ สะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือ มีการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 และมีป้าย ประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของ ความพึงพอใจ 96.00 ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มะค่าในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

#### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักงานปลัดฯ)

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.80 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้าน ช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

#### งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานปลัดฯ)

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็น ร้อยละ 95.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการคิด เป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

#### งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (กองคลัง)

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.80 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

#### งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (กองช่าง)

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.40 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

#### งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.60 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

## 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจเรียงลำดับได้ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 คะแนนอยู่ในระดับ 10 และ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 คะแนนอยู่ในระดับ 10

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

การบริการในทุกๆด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการพัฒนาโดยตลอดทั้งในด้านสาธารณูปโภคและการช่วยเหลือสนับสนุนความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆโดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ดังนี้

1. ควรซ่อมบำรุงถนนในบางบริเวณที่เป็นเป็นหลุมเป็นบ่อตามหมู่บ้าน โดยเฉพาะถนนทางเข้าสำนักงาน อบต.
2. ไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดชำรุด จึงควรมีการซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2563  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

## บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรทิพย์ จำโนนไทย. (2541). การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอโนนไทยกับสำนักทะเบียนอำเภอโนนไทย. ภาคนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ .
- วีรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- วิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภัทร์ หวังดี และอรทิณี ทวยนาค. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 5 (2).
- สมหมาย เปียถนอม, (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชล้ำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน <http://www.opdc.go.th>

- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. ภาคนิพนธ์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Aday, Lu Ann, and Andersor. (1971). **Ronald. Development of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior**. New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Herbert A. Simon. (1960). **Administrative Behavior**. New York: Toe McMillan Company.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication**. *Nursing Research*. 31 May-June.
- John, D. Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior**. New York: The Macmillan Company, 1951.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations**. New Jersey : Prentice-Hall
- Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.
- Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey**. 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก



# มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ต.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๘๗๗๗ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๘๗๗๖  
84 Moo 4 Mitsapat-Nongkhai Highway, Baniho, Mueang, Nakhonsathesene 31000 Tel. 0-4400-8711 Fax. 0-4400-8712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๓๓๔/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลละม้าย อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลละม้าย ให้ดำเนินการ  
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละม้าย อำเภอโนนไทย  
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย  
มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

- |              |          |                                      |
|--------------|----------|--------------------------------------|
| ๑.๑ นายคมชาญ | สระสมศรี | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |
| ๑.๒ นายทองใบ | ทัญไพโร  | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- |                        |                |                  |
|------------------------|----------------|------------------|
| ๒.๑ อาจารย์สุทธิภักดิ์ | พงศ์เจริญวานิช | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒.๒ อาจารย์เพ็ญภัทรา   | เดิมนพันธ์     | คณะกรรมการ       |
| ๒.๓ นางสาวศุภภรณ์      | ชมันทอง        | คณะกรรมการ       |
| ๒.๔ นางสาวณัฐชา        | มะลิลา         | คณะกรรมการ       |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(อาจารย์ ดร.กิตติ วงษ์ชวลิตกุล)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว๕๗๑๘

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา  
ถนนมหาไชย นม ๓๐๐๐๐

๗) สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา  
ระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชี  
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา(ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่  
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด  
นครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถสืบค้น  
รายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.koratdla.go.th](http://www.koratdla.go.th) อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปุษยพันธ์ คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด  
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น  
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓





ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา  
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศ  
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์  
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงาน  
จ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อเข้ารับ  
เงินรางวัลประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของ  
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้  
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชี  
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้  
มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่  
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้  
มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลทั้งปวงประมาณที่ขอรับการประเมินผล ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
๒. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
๓. วิทยาลัยนครราชสีมา
๔. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
๕. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
๖. มหาวิทยาลัยมหิดล
๗. มหาวิทยาลัยบูรพา
๘. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๙. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๐. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม  
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า  
ประจำปีงบประมาณ 2563

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  
( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ  
( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 - 30 ปี ( ) 3. 31 - 40 ปี  
( ) 4. 41 - 50 ปี ( ) 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. ม. ต้น ( ) 3. ม. ปสายหรือเทียบเท่า  
( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
( ) 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) 4. เกษตรกรรม ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....  
( ) 6. รับจ้างทั่วไป ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)  
( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,000 - 4,000 บาท ( ) 3. 4,001 - 6,000 บาท  
( ) 4. 6,001 - 8,000 บาท ( ) 5. 8,001 - 10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาท
6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด  
( ) 1. สำนักปลัด ( ) 2. กองคลัง  
( ) 3. กองช่าง ( ) 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด  
( ) 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( ) 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
( ) 3 งานด้านการจัดเก็บภาษี ( ) 4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
( ) 5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด  
( ) 1. ตุลาคม'62 ( ) 2. พฤศจิกายน'62 ( ) 3. ธันวาคม'62 ( ) 4. มกราคม'63  
( ) 5. กุมภาพันธ์'63 ( ) 6. มีนาคม'63 ( ) 7. เมษายน'63 ( ) 8. พฤษภาคม'63  
( ) 9. มิถุนายน'63 ( ) 10. กรกฎาคม'63 ( ) 11. สิงหาคม'63 ( ) 12. กันยายน'63
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)  
( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) 2. จดหมายข่าว ( ) 3. เว็บไซต์  
( ) 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( ) 5. การแจ้งข่าว ( ) 6. การจัดนิทรรศการ  
( ) 7. การติดประกาศต่างๆ ( ) 8. หอกระจายข่าว ( ) 9. สื่อสิ่งพิมพ์  
( ) 10. การจัดทำ Spot โฆษณา ( ) 11. สื่อโทรทัศน์ ( ) 12. สื่อวิทยุ  
( ) 13. การจัดทำแผ่นพับ ( ) 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้  
 5 = มากที่สุด                      4 = มาก                      3 = ปานกลาง                      2 = น้อย                      1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....  
.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....  
.....  
.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ  
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง  
ภาพตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.มะค่า

