

รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมิน ประกอบด้วย 4 งานบริการคือ 1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและออกแบบ โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงาน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 924 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผลการประเมินมีดังนี้

ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย โดยรวมทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.88 ซึ่งทั้ง 4 งานบริการมีค่าคะแนนใกล้เคียงกันโดยงานบริหารจัดการขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมางานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.89 และงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.59 ส่วนงานก่อสร้างและออกแบบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.81 ผลการศึกษาในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานบริการจัดการขยะผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 เมื่อพิจารณาด้านการประเมินพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.68 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 95.86 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05

2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.89 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.15 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.21 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60

3. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.62

รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.97 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.84 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.30

4. งานก่อสร้างและออกแบบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.81 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจาก พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.73 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.94 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.18

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและออกแบบ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.88 จากการประเมิน พบว่า ทั้ง 4 งานบริการ ผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 4 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรเพิ่มความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะ

1.1.2 ควรปรับปรุงการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อกระจายเสียง เช่นวิทยุ โทรทัศน์ และหอกระจายข่าวในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะ

1.2.2 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานก่อสร้างและ
ออกแบบ

1.2.3 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูล
ข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และงาน
ก่อสร้างและออกแบบ ควรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.3.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการ
ขยะควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและความรวดเร็วในการบริการต่อผู้มารับบริการ

1.3.3 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบควรมีความซื่อสัตย์สุจริตใน
การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงาน
บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานพัฒนาและจัดเก็บ
รายได้ และงานบริการจัดการขยะให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.4.3 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ
ที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในงานก่อสร้างและออกแบบ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล
มะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าผู้รับบริการมีความพึง
พอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ
ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล
มะขามเตี้ย เพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงใน
สถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการประเมิน พบว่า งานก่อสร้างและออกแบบ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด
4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล
มะขามเตี้ยจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้

ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็ง และประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและออกแบบ โดยในแต่ละงานบริการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับบาทหน้าที่ตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตุลาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์	2
ความสำคัญของการประเมิน	2
ขอบเขตการดำเนินงาน	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย.....	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดตามประเมินผล	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน	31
ประเด็นของการประเมิน	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการประเมิน	36
งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	36
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	42
งานบริการจัดการขยะ	48
งานก่อสร้างและออกแบบ	54
ผลการประเมินภาพรวม	60
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการประเมิน	63
ข้อเสนอแนะ	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์.....	74
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	79
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการจัดการขยะ.....	84
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจงานก่อสร้างและออกแบบ.....	89
ภาคผนวก จ คณะกรรมการประเมิน	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	36
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	39
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์.....	40
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์.....	40
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์.....	41
4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน.....	42
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้.....	45
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้.....	46
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้.....	46
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้.....	47
4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	49
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการจัดการขยะ.....	51
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานบริการจัดการขยะ.....	52
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการจัดการขยะ.....	52
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการจัดการขยะ.....	53
4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ....	57
4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ.....	58
4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ.....	58
4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานก่อสร้างและออกแบบ.....	59
4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.....	61

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 โดยเป็นการเห็นสมควรกำหนดระเบียบเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายจ่ายเกี่ยวกับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการให้บริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่รัฐและต่อหน่วยงานด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงดำเนินการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและออกแบบ ที่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้มีความสำคัญ ดังนี้

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เป็นแนวทางในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. งานบริการด้านข้อมูล

และประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและ
ออกแบบ ประชากรผู้รับบริการ จำนวน 3,781 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 924 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการ
สุ่มแบบสะดวก

3. เนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
มะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. งานบริการด้านข้อมูลและ
ประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและ
ออกแบบ ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจ
ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์
ธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เกี่ยวกับภารกิจการทำงาน ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ เช่น
ผู้สูงอายุ คนพิการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ การสร้างการรับรู้ข้อมูล
แสดงฐานะทางการเงิน ทั้งทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ และเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
รวมทั้งสื่อที่เป็นบุคคล

2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกองคลัง
ในงานจัดเก็บรายได้ เพื่อชำระภาษี อากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และการพาณิชย์อื่น ๆ ที่
กฎหมายกำหนด รวมทั้งการบริการผ่านระบบกลุ่มไลน์ไอเพนแซท

3. งานบริการจัดการขยะ หมายถึง การบริหารจัดการของเสียที่เกิดขึ้นจากการกระทำ
หรือกิจกรรม การทิ้ง การคัดแยก การเก็บขน การกำจัดหรือการทำลาย การแปรสภาพ การนำกลับมา
ใช้ใหม่ หรือการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในครัวเรือนหรือชุมชน หมู่ที่ 5 บ้าน
ท่าเพชร หมู่ที่ 6 บ้านบางใหญ่ หมู่ที่ 7 บ้านท่าสน หมู่ที่ 8 บ้านทรายทอง ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. งานก่อสร้างและออกแบบ หมายถึง งานให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประกอบด้วย การวางแผนการก่อสร้างและออกแบบ การเลือกใช้
วัสดุ และวิธีการทำให้สอดคล้องกับลักษณะรูปแบบและคุณสมบัติของวัสดุแต่ละชนิดตามความคิด

สร้างสรรค์ รวมถึงกระบวนการสร้างสรรค์ชิ้นงานให้มีความสวยงามโดดเด่น โดยใช้องค์ประกอบของ
ทฤษฎีต่าง ๆ และการใช้วัสดุที่เป็นวัสดุดิบเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิดในการประเมิน นำเสนอในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

สุราษฎร์ธานีเป็นเมืองเก่ามีหลักฐานว่าในพุทธศตวรรษที่ 13 เป็นศูนย์กลางของอาณาจักร ศรีวิชัย เมื่ออาณาจักรศรีวิชัยเสื่อมลงได้แยกออกเป็นเมืองต่าง ๆ 3 เมือง คือ เมืองไชยา เมืองท่าทอง และเมืองศิริรัฐต่อมาสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าฯ ย้ายเมืองท่าทองมาตั้งที่บ้านดอนและยกฐานะเป็นเมืองจัตวาขึ้นตรงต่อกรุงเทพมหานคร โดยพระราชทานนามว่า กาญจนดิษฐ์ครั้งเมื่อมีการปกครองแบบมณฑลในปี พ.ศ. 2440 ตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดเกล้าฯ ให้รวมเมืองทั้ง 3 เมือง เป็นเมืองเดียวกันเรียกว่าเมืองไชยา ต่อมารัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเมืองไชยา เป็น “สุราษฎร์ธานี” อันหมายถึงเมืองคนดี ตั้งแต่ พ.ศ. 2458 จนถึงปัจจุบัน

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยประมาณกว่าร้อยปีที่ผ่านมามีประชาชนอพยพมาจากจังหวัดชุมพรเข้ามาตั้งรกรากเป็นครอบครัวแรกในหมู่บ้านท่าเพชร และต่อมาได้มีชาวเมืองนครศรีธรรมราช ได้เข้ามาปลูกสร้างบ้านเรือนเพิ่มขึ้นอีกต่อจากนั้นก็มียุอพยพเข้ามาเพิ่มอีกเรื่อย ๆ ทำให้การบริหารการปกครองดูแลไม่ทั่วถึง จึงได้มีการแยกหมู่บ้านเพิ่มขึ้นเป็น 7 หมู่บ้าน จากนั้นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้ขยายเขตเทศบาล โดยตัดเขตหมู่บ้านหมู่ที่ 1-4 และหมู่ที่ 5 บางส่วน หมู่

ที่ 6 บางส่วน ไปอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (เทศบาลเมืองในสมัยนั้น) ทำให้ ตำบลมะขามเตี้ยเหลือพื้นที่ เพียง 3 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 5 บางส่วน หมู่ที่ 6 บางส่วน และหมู่ที่ 7 ซึ่งแต่ เดิมนี้เป็นสภาตำบล ต่อมาได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบล มะขามเตี้ย มีพื้นที่รับผิดชอบ 4 หมู่บ้าน โดยแยกหมู่ที่ 7 จัดตั้งเป็นหมู่ที่ 8 เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2544

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอเมือง สุราษฎร์ธานี ระยะทางห่างจากตัวอำเภอเมือง ประมาณ 10 กิโลเมตร พื้นที่ทั้งหมดอยู่เขตชานเมือง ปัจจุบันสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 186 หมู่ที่ 7 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลักษณะประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลมะขามเตี้ยประกอบด้วยที่ราบเนินเขาและที่ราบลุ่ม มีเขา ท่าเพชรเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญคือ คลองท่าสน พื้นที่เกือบทั้งหมดเป็น พื้นที่ถือครองการเกษตร ประมาณ 4,278 ไร่ พื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 2,808 ไร่ประกอบด้วย

- ยางพารา	1,226 ไร่
- ปาล์มน้ำมัน	1,238 ไร่
- มะพร้าว	200 ไร่
- ทูเรียน	144 ไร่

พื้นที่และอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยมีพื้นที่รวม 21.15 ตารางกิโลเมตร หรือ 13,218 ไร่ 3 งาน โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับเทศบาลตำบลขุนทะเล
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลทุ่งกงและตำบลทุ่งรัง อำเภอกาญจนดิษฐ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และเทศบาลตำบล

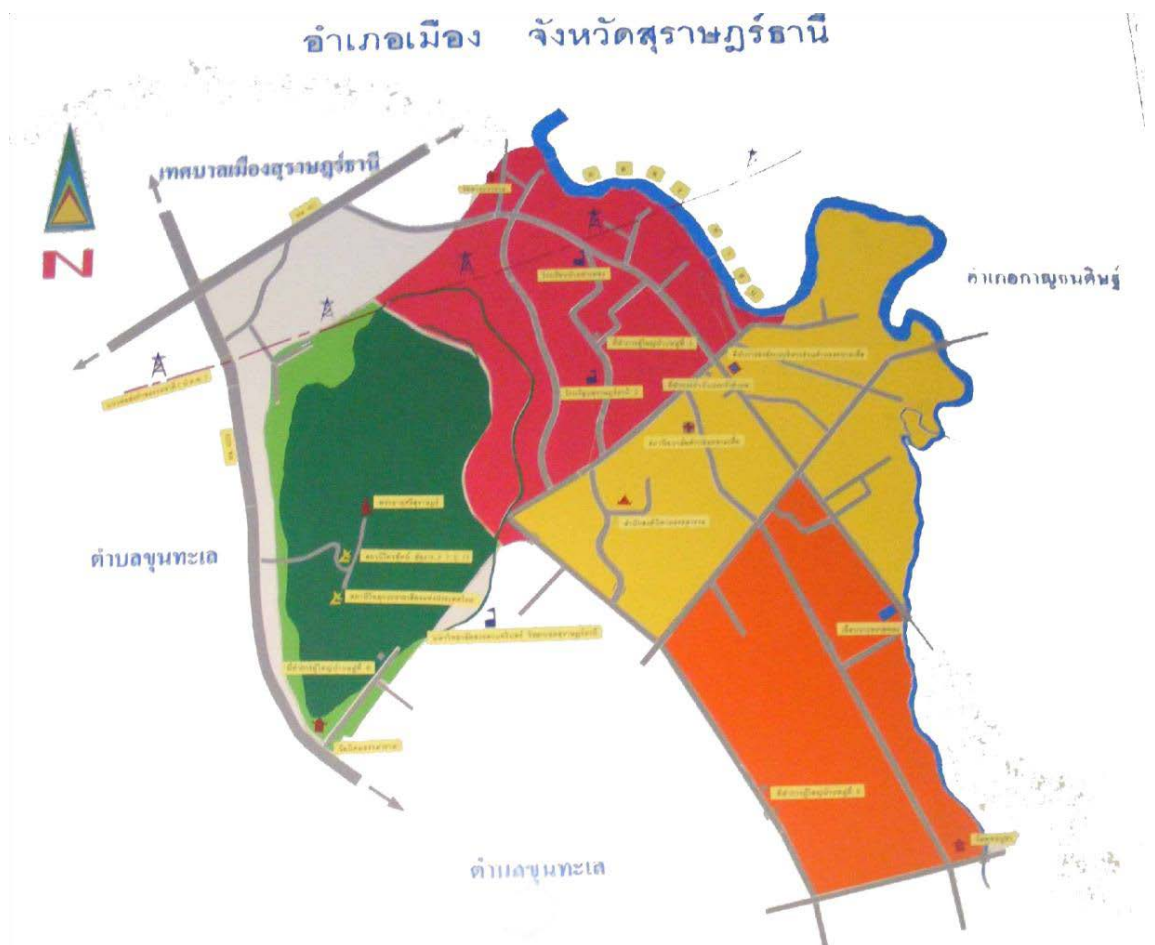
ขุนทะเล

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นหมู่บ้าน โดยมี 4 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านท่าเพชร หมู่ที่ 5
2. บ้านบางใหญ่ หมู่ที่ 6
3. บ้านท่าสน หมู่ที่ 7
4. บ้านทรายทอง หมู่ที่ 8

แผนที่ตั้งและอาณาเขตตำบลมะขามเตี้ย



ภาพประกอบที่ 2.1 แผนที่ตั้งและอาณาเขตตำบลมะขามเตี้ย

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ เดือนสิงหาคม 2564 จำนวน 132,491 คน แบ่งเป็น เพศชาย 63,145 คน เพศหญิง 69,346 คน และมีจำนวนครัวเรือน 75,272 หลังคาเรือน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564)

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

มีถนนสายต่าง ๆ สำหรับให้ประชาชนใช้สัญจรไปมาภายในหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด ประกอบด้วย

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก มี 16 สาย ดังนี้

1) สายวัดสารวนาราม	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 1.575 กม.
2) สายท่าเพชรป่าไม้	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 2.236 กม.
3) สายซอยนายเอื้อน	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.290 กม.
4) สายซอยถนนอม	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 1.325 กม.
5) สายบ้านนางสุดจิต	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.417 กม.
6) ซอยข้างโรงเรียนวังเพชร	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.148 กม.
7) สายวัดนิคมธรรมาราม	หมู่ที่ 6 ระยะทาง 1.028 กม.
8) สายอนามัย 1	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.130 กม.
9) สายหน้าสำนักงาน อบต.มะขามเตี้ย	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.050 กม.
10) สายหมู่บ้านอิสลาม	หมู่ที่ 7 ระยะทาง .600 กม.
11) สายซอยบางทะเล	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.270 กม.
12) สายโยธาธิการ 2	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.450 กม.
13) สายซอยเสี้ยว	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.490 กม.
14) สายซอยรุ่งนภา	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.505 กม.
15) สายซอยเพชรไสว	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.370 กม.
16) สายซอยบางรักษ์	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.400 กม.

ถนนลาดยางมี 15 สาย ดังนี้

1) สายบ้านท่าเพชร-นิคม	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 5.078 กม.
2) สายโรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 1.642 กม.
3) สายซอยเพชรนครินทร์	หมู่ที่ 6 ระยะทาง 1.300 กม.
4) สายเขาท่าเพชร	หมู่ที่ 6 ระยะทาง 2.000 กม.
5) สายซอยตาอ่วม	หมู่ที่ 6 ระยะทาง 0.175 กม.
6) สายถนนแยกช่อง 9 อสมท. เขาท่าเพชร	หมู่ที่ 6 ระยะทาง 1.250 กม.

7) สายบ้านบนควน	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.458 กม.
8) สายบางทะเล	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.182 กม.
9) สายท่าสน	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.070 กม.
10) สายอนามัย 1	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.100 กม.
11) สายโยธาธิการ 1	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.150 กม.
12) สายโยธาธิการ 2	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.120 กม.
13) สายโยธาธิการ 3	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.620 กม.
14) สายอนามัย 2	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 3.000 กม.
15) สายเขื่อนบางทรายทอง	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.320 กม.

ถนนหินคลุกมี 11 สายดังนี้

1) สายซอยบ้านนายซ้าย	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.479 กม.
2) สายซอยข้างโรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2	หมู่ที่ 5 ระยะทาง 1.382 กม.
3) สายบ่อบาดาล	หมู่ที่ 6 ระยะทาง 0.500 กม.
4) สายซอยข้างสำนักสงฆ์นิคมธรรมาวาส (ยายบัว)	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.220 กม.
5) สายซอยบ้านนายสมปอง	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.814 กม.
6) สายซอยหนองข่า	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.774 กม.
7) สายบ้านทุ่งล่าง	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.600 กม.
8) สายซอยบ้านยายแพ	หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.325 กม.
9) สายซอยบ้านนางสังวาลย์	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.500 กม.
10) สายซอยร่วมใจ	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.000 กม.
11) สายซอยโรงเรียนเปิด	หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.500 กม.

การสื่อสาร

สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ 5 แห่ง คือ สถานีถ่ายทอดสัญญาณโทรทัศน์ ช่อง 3, 5, 7, 9 และ 11

โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 21 แห่ง

อินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุข

การไฟฟ้า อัตราการมีไฟฟ้าใช้ของครัวเรือนในตำบล มีร้อยละ 99

ประปา จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ แยกเป็น

- ครัวเรือนที่ใช้ประปา อบต. จำนวน 54 ครัวเรือน
- ครัวเรือนที่ใช้ประปาภูมิภาค จำนวน 495 ครัวเรือน

ทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งน้ำ

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย มีทรัพยากรธรรมชาติทั้งภูเขาและป่าไม้ ซึ่งเป็นพื้นที่อนุรักษ์บริเวณเขาท่าเพชร พื้นที่ 2,406 ไร่ แหล่งน้ำลำคลอง และพื้นที่ป่าชายเลนบางส่วน บริเวณริมคลองท่าสน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

มีลำคลอง 4 แห่ง คือ คลองท่าสน, คลองบางทะเล, คลองบางด้วน, คลองบางปริง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | |
|--------------|---------------|
| - ฝาย | จำนวน 1 แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | จำนวน 58 แห่ง |
| - บ่อบาดาล | จำนวน 16 แห่ง |
| - สระน้ำ | จำนวน 2 แห่ง |

ด้านเศรษฐกิจ

อาชีพประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ปศุสัตว์ ค้าขาย รับจ้าง และรับราชการ โดยแยกเป็น

-การเกษตร ได้แก่ สวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน สวนผลไม้ เช่น ทุเรียน มังคุด
ลองกอง

-ปศุสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงสุกร เลี้ยงโค เลี้ยงไก่ เลี้ยงแพะ และเลี้ยงเป็ด

-รับจ้าง ได้แก่ รับจ้างทำงานตามโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งในและนอก
พื้นที่

-ค้าขาย ได้แก่ ขายของชำ ขายอาหาร ขายอาหารตามสั่ง เป็นต้น

-รับราชการ ได้แก่ ข้าราชการครู ฯลฯ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ปั้มน้ำมัน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

บริษัทห้างร้าน 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

บ้านเช่าห้องพัก 30 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5, 6, 7, 8

โครงการบ้านจัดสรร 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

โรงแรม 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

ร้านค้า ร้านขายอาหาร 30 แห่ง

อื่น ๆ เช่น ร้านเชื่อมเหล็ก ตู้ซ่อมรถ ร้านทำประตูหน้าต่างสแตนเลส ร้านรับซื้อ

ของเก่า

ด้านสังคม

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบล
มะขามเตี้ย ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านท่าเพชร ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

โรงเรียนมัธยมศึกษา 2 แห่ง คือ โรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

โรงเรียน มอ.วิทยานุสรณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง 1 แห่งคือมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
สุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

ศูนย์การเรียนรู้ตำบล 1 แห่ง คือ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลมะขามเตี้ย ตั้งอยู่
หมู่ที่ 5

โรงเรียนเอกชน 1 แห่ง คือ โรงเรียนศิริสาธิต ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
มะขามเตี้ย ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

สถานพยาบาลเอกชนคลินิก 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

มี อสม. ครบ ทุกหมู่บ้านตามเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 55 คน

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

สถาบันและองค์กรศาสนา

สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาพุทธ จำนวน 4 แห่ง คือ

- 1) วัดสารวนาราม (วัดท่าเพชร) ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
- 2) วัดนิคมธรรมาราม (วัดหัวเขา) ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
- 3) สำนักสงฆ์นิคมธรรมาวาส ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- 4) วัดจตุรवास (วัดพุทธบูชา) ตั้งอยู่หมู่ที่ 8

สถานที่ประกอบศาสนพิธีทางศาสนาอิสลาม จำนวน 1 แห่ง คือ

มัสยิดรียาดุนนูนิน ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

สถานที่ประกอบศาสนพิธีทางศาสนาคริสต์ จำนวน 1 แห่ง คือ คริสตจักร

พระทัยกรุณา ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มีเจ้าหน้าที่รักษาความสงบประจำหมู่บ้าน (สรบ.) ทุกหมู่บ้าน

มีอาสาสมัครตำรวจประจำหมู่บ้าน (อส.ตร.) จำนวน 6 นาย

มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อบต.มะขามเตี้ย มีจำนวนสมาชิกรวม 51 นาย แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

- 1) หมู่ที่ 5 สมาชิก จำนวน 14 นาย
- 2) หมู่ที่ 6 สมาชิก จำนวน 11 นาย
- 3) หมู่ที่ 7 สมาชิก จำนวน 13 นาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

“การประเมิน” เป็นคำที่มีผู้กล่าวถึงกันมากที่สุดคำหนึ่ง แต่มีความเข้าใจไม่ค่อยตรงกันทั้งนี้เนื่องจากว่าความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมิน เป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objective-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment oriented) การสืบทอดและพัฒนาทั้งนี้

อย่างต่อเนื่อง ทำให้ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นแต่ความหมายของการประเมินโดยทั่วไปมีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

รัตน์ะ บัวสนธ์ (2556 : 74) ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้โครงการนั้นเพื่อดำเนินงานต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

ทัศนพล เรื่องศิริ (2559) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการในการตัดสินค่าของสิ่งใด ๆ ของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยมีการนำสารสนเทศมาเทียบเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบ่งชี้คุณค่าของโครงการหรือแผนงาน

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2555 : 17) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการศึกษาแสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไร และบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่มีผลกระทบในแง่มุมต่าง ๆ อย่างไรที่เกิดขึ้นจากโครงการ

สุวิมล ทิรกานันท์ (2555 : 12) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง เป็นกระบวนการบรรยายเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ เป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการและผลกระทบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

สุภาพร พิศาลบุตร (2555 : 22) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

ฟรีแมน (1982, อ้างถึงในกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดลำพูน 2563 : 23-24) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลโครงการแบบรวบยอดว่า เป็นการพิจารณาว่าโครงการปัจจุบันนำเข้าไปได้รับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และเพื่อกำหนดว่าโครงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือขยายผลไปในทิศทางใด สอดคล้องกับความตั้งใจหรือไม่ มองในแง่นี้ การประเมินผลแบบรวบยอด จึงเป็นการวิจัยประเมินผลที่มีความหมายครอบคลุมทั้งการประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) อันหมายถึง การที่นโยบายได้รับการดำเนินการตามแผนงานขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่และนโยบายเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางของวัตถุประสงค์ที่พึงประสงค์หรือไม่อย่างไร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุด

ด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไป หรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

ศศิวิมลและคณะ (2561 : 10) การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่งวิลเลียม เอ โชรด์ (William A. Shrode) และแดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่า “การจัดการ” คือ กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คนซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะ เป็นผลผลิตบริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation) สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนั้น ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้นโดยการวัดผล นอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้วต้องมีการวัดผลด้าน กระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่ องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันและอนาคตของ องค์กรนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้นจะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ (Objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการวัด 2) ตัวชี้วัด (Performance Indication) เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือเป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้น ๆ 4) แผนงาน/โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือแผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้น ๆ ในการจัดทำกิจกรรม

ธานี ภาคอุทัย (2562 : 3-4) การติดตาม (Monitoring) และการประเมิน (Evaluation) มี กระบวนการทำงานที่เหมือนกัน แต่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานแตกต่างกัน โดยการติดตามเน้น ความก้าวหน้าของโครงการจะดำเนินการในระหว่างโครงการกำลังดำเนินงาน ในขณะที่การประเมินผล เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการเป็นการดำเนินงานตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการจนถึงหลังโครงการสิ้นสุด จุดหมายแตกต่างกัน ซึ่งกระบวนการทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การนำแนวคิดและหลักการ ติดตามประเมินผลมาประสานใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติสามารถกำกับ ทบทวน และพัฒนางานโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้การดำเนินการโครงการใด ๆ

ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วน คือ 1) การวางแผน (Planning หรือ Project Design) เป็นกระบวนการที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายแนวทางการดำเนินงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ 2) การดำเนินงาน/การปฏิบัติตามแผน (Implementation) เป็นขั้นตอนการบริหารงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในส่วนของการวางแผน เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้ไปสู่เป้าหมายของโครงการ 3) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นขั้นตอนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินโครงการ เพราะเป็นการติดตามกำกับติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและผลสำเร็จจากการดำเนินโครงการ

การติดตาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการกำหนดไว้แล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น จุดเน้นที่สำคัญของการติดตามคือ การปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม กำกับกับการปฏิบัติงานของโครงการ การติดตามจะเกิดขึ้นในขณะที่โครงการกำลังดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลผลิต (Output) ซึ่งจะมีการติดตามเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มดำเนินการโครงการจนถึงสิ้นสุดโครงการเพื่อทบทวนการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมในประเด็นสำคัญ 2 ประการคือ (1) การใช้ทรัพยากรของโครงการ เช่นบุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ มีคุณภาพเป็นอย่างไร และ (2) การพิจารณากระบวนการวิธีการทำงานว่ามีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่เพียงใดมีปัญหา อุปสรรคที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรบ้าง

ส่วนการประเมินผล เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และนำผลมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ การประเมินผลจะเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของโครงการ นับตั้งแต่ก่อนตัดสินใจจัดทำโครงการ ในขณะที่ดำเนินงานในช่วงระยะต่าง ๆ และเมื่อโครงการดำเนินงานเสร็จแล้ว หรือประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ บางมิตินำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของโครงการว่า บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการที่ตั้งไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง

การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators : KPI) ที่ครอบคลุมทั้ง “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” โดยประสิทธิภาพ (Efficiency) ให้ความสำคัญต่อความสามารถในการใช้ทรัพยากรและ 4 กระบวนการปฏิบัติในการสร้างผลผลิต ในขณะที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ จึงเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน

การควบคุมและติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1. ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่าควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร 2. ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลาเพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลยหากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา 3. ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุมควรปรับตัวตามเวลาและสภาพแวดล้อม 5. การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผล ควรมีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้ง่าย 6. การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริงจึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้ 7. การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรจะครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้ 8. การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญ การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว 9. การใช้มาตรการหลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่งจะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นมาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท 10. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Action) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่าควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไรเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามประเมินผลที่ดี

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ประกอบด้วย 1. ต้องประหยัด ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีนอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค้ำกับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไปมีความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่ยากและเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย 2. รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที 3. เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ย่อมไม่เกิดประโยชน์เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปที่แท้จริงซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร 4. สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและติดตามผลจะต้องเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเลื้อนลอยจนยากที่จะเข้าใจก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามและไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้ 5. เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และเหตุผลประกอบเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามประเมินผล

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วย 1. ทำให้งานต่าง ๆ มีความสอดคล้องกันไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคนหรืองานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกัน นอกจากนี้ยังงานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย 2. ทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองเกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด 3. ทำให้วิธีการปฏิบัตินโยบายและเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งระบบ 4. ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพหรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ 5. ช่วยรักษาคุณภาพของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ 6. ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีกว่าการแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย 1. การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพของโครงการ โดยศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อย เพียงใดที่จะส่งผลให้เกิดผลงาน (Outputs) ของโครงการ 2. การประเมินผลที่ได้รับของโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) จะเน้นการ วิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการโดยศึกษาว่าผลงาน (Outputs) ของโครงการสามารถนำไปสู่การ บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่เพียงใด 3. การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิผลของโครงการ โดยศึกษาว่าผลที่ ได้รับจากวัตถุประสงค์ของโครงการจะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายแผนงานได้มากน้อยเพียงใด

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผล

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผลของ UNDP (2002) คือ ให้ ได้สารสนเทศ (Information) เพื่อ 1. ประกอบการตัดสินใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโครงการทั้ง ทางตรงและทางอ้อม 2. ใช้ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จ อุปสรรค และความล้มเหลวของโครงการตัวอย่าง ของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ เช่น ติดตามการใช้ทรัพยากรและงบประมาณเพื่อปรับปรุง การจัดสรรและกระจายทรัพยากรให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายและตามกรอบ งบประมาณที่กำหนด ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาอุปสรรคเพื่อดำเนินการแก้ไขได้ตรงจุดตรงเวลา ติดตามความครอบคลุมและประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายพึงได้รับอย่างทั่วถึง ไม่กระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มใดหรือ พื้นที่ใดเป็นพิเศษ ตรวจสอบว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายให้การยอมรับและใช้ประโยชน์จากโครงการมาก น้อยเพียงใด ประเมินผลกระทบระยะยาวที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยเฉพาะการยกระดับคุณภาพชีวิตไม่ ว่าจะเป็นเรื่องรายได้ สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความเข้มแข็งของประชาชนและแสดงความรับผิดชอบ ของผู้จัดทำโครงการที่จะต้องรายงานผลงาน ผลการใช้เงินให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ

พิชิต ฤทธิจรูญ (2555 : 75-76) ได้สรุปถึง ความสำคัญหรือคุณประโยชน์ของการประเมิน โครงการไว้ดังนี้ 1. การประเมินจะช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรการของการดำเนินงาน มีความชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำเข้าไปใช้ย่อมจะได้รับการ ตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรการ การดำเนินงาน หากขาดความแน่นอน ชัดเจน จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน เสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการมีความชัดเจนและสามารถที่จะ นำไปปฏิบัติได้อย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมินผล 2. การประเมินโครงการช่วยให้การ ใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้อง วิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานหรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ทรัพยากรทุกชนิดจะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทรัพยากรที่มีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอนและทรัพยากรใดที่ขาดก็ได้รับการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ 3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่กล่าวมาแล้วว่าโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบ วิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดีย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินการไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และการดำเนินงานไปได้ด้วยดีเช่นเดียวกัน 4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและการทำให้โครงการมีข้อที่ทำให้เกิดความเสียหายน้อยลง 5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน ดังที่กล่าวมาแล้ว การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งการดำเนินการอย่างมีระบบและความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกชนิดของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด กล่าวคือ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) จะได้รับการตรวจสอบประเมินทุกขั้นตอน ส่วนใดที่ไม่มีปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนหลัง (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินการใหม่ จนกว่าจะเป็นมาตรการหรือตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ จึงถือว่าการประเมินผลเป็นการควบคุมคุณภาพโครงการ 6. การประเมินโครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ การประเมินโครงการมิใช่การควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ด้านการปรับปรุงแก้ไขและเสนอวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันย่อมนำมาซึ่งผลงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจและตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลดังที่กล่าวมาจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือจะยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้นผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการวางแผนหรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายการเมือง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560 : 8) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

นารินทร์ ชูอัชฌา (2558 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงามความเป็นกันเองความภูมิใจการยกย่องการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ชูชัย สมितिไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีงานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 : 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

รัตนารณ์ ศรีหาพล (2556 : 21) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึง

พอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

มุสตี แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 อ้างถึงในบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2563 : 7) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความ ต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน (2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Physiological and Social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 8) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวน

การให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด 8 ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเล็ต (Millet อ้างถึงใน สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563 : 10) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

โวลแมน (Wolman, อ้างถึงในสิริวัตร เรื่องกระจำงพันธ์. 2558 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจอย่างไรก็ตาม วรูม (Vroom,) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนเพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจและมอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจนอกจากนี้โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earth) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ผู้รับบริการเกิดความความพึงพอใจและเชื่อว่ามีคุณค่าควรให้ความเข้าใจในความต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.36 อ้างถึงในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. 2561 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่า

ความคาดหวังผู้รับบริการก็ไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังผู้รับบริการก็เกิดความพึงพอใจ (Satisfied)

การวัดความพึงพอใจ

Shelly (2553 : 29 อ้างถึงใน [สุพัฒน์ดา ภาราม. 2557 : 22](#)) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุขความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางลบอื่น ๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกในทางลบและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2553 : 125 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ ทองมาก. 2560 : 13) กล่าวว่า ค่าของความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้นสามารถวัดได้เป็นหน่วย “ยูทิล” โดยแนวทางในการวัดความพึงพอใจออกมาเป็นหน่วยยูทิล มีดังนี้ 1. ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อประโยชน์อะไร เช่นหากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ ในการวัดความพึงพอใจนั้นก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางกรอบการวัดอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลย 2. ทำการกำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยผู้วัดจะต้องทำการกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวมและควรให้น้ำหนักในแต่ละปัจจัยเท่าใดการได้มาซึ่งปัจจัยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดเป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายและควรทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนที่จะนำมาใช้ในการประเมินจริงเพื่อให้แน่ใจว่า ปัจจัยที่กำหนดนั้นไม่ซ้ำซ้อนกันเกินไปหรือยังขาดปัจจัยสำคัญตัวใดตัวหนึ่งไป เป็นต้น 3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด ซึ่งโดยปกติแล้วในการวัดจะใช้ Likert scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือพอใจมากที่สุด 4 คือพอใจมาก 3 คือพอใจปานกลาง 2 คือพอใจน้อย และ 1 คือพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากช่วงห่างของคะแนน 5 ระดับก็เพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันของลูกค้าได้ แต่ก็ไม่กว้างมากจนความเห็นที่ผิดแปลกในลักษณะที่ให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป 4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจในขั้นนี้คือขั้นของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติ เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

กล่าวโดยสรุปวิธีการวัดความพึงพอใจนั้นจะสามารถวัดออกมาได้ในหน่วยของ “ยูทิล” โดยจะมีหลักในการวัด 4 ขั้นตอน คือ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด จากนั้นทำการกำหนดว่าจะวัด

ความพึงพอใจในปัจจุบันบ้าง เช่น กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น เมื่อได้วัตถุประสงค์และปัจจัยแล้วทำการกำหนดเกณฑ์เพื่อแปลผลความพึงพอใจ โดยส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์การแปลผลของ Likert scale จากนั้นทำการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ หรือขั้นของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้ำที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาพนก ช่วยชู (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริการบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด และต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้ จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูล จากประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา ด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง คือ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ และ 4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และ ชัยนาท มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 31 แห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ จากแบบสอบถามโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.79$) หรือร้อยละ 95.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.79$) หรือร้อยละ 95.85 รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.79$) หรือร้อยละ 95.70 ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) หรือร้อยละ 95.68 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) หรือร้อยละ 95.53 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการและระยองมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนในจังหวัดชัยนาท ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 - 30 กันยายน 2560 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 376 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) และประเภทของการให้บริการ ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.60) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (ร้อยละ 82.80) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ประเภทของงานบริการ ของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยงานด้านการศึกษา, งานด้านป้องกันสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ร้อยละ 86.40) รองลงมาคืองานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ 85.00) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (ร้อยละ 84.80) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร ไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี ซึ่งควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษี แต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้น และควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบทุกครัวเรือน และนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน

บุษบา บุษบงก์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอรามใต้ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การจัดเก็บภาษีงานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร 2) พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอ และ 3) ผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรคือ 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และ 2) พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ประการ เป็นปัญหาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ 2) การนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น เห็นได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ เป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับ ประชาสัมพันธ์และการแจกคู่มือ กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดย

หลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม สูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

รักษศรี เกียรติบุตร (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 และ 2) ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งจากประชากรตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ที่มาใช้บริการ จำนวน 8,012 คน รวมทั้งคัดเลือกผู้ให้บริการจำนวน 10 คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปีที่ 1 ระดับมากที่สุด และระดับมากในปีที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวดที่ 3 พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผลการประเมินปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้าง ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปีที่ 2 ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้าง ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุด การประเมินกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่อง และสามารถกำหนดเป้าหมายการทำแผนปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป สำหรับข้อด้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีองค์ความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้น เพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด และมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับการบริการ มีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ

พนักงานและลูกจ้าง และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561 ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนั้นลงพื้นที่สำรวจเพื่อเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 และประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้น การให้การบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะระอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับการบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทาง ในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุณ ไชยนิศย์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชน จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้เทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน ($\bar{X}=4.79$) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}=4.84$) 2.3) งานด้านการศึกษา ($\bar{X}=4.85$) 2.4) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}=4.78$) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}=4.82$) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน ($\bar{X}=4.80$) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินตามรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมิน นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่
 - 1.1 งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
 - 1.2 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
 - 1.3 งานบริการจัดการขยะ
 - 1.4 งานก่อสร้างและออกแบบ
2. ประเด็นการประเมินในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ไปบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 3,781 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 924 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ

ลำดับที่	งานบริการ	ประชากร ผู้รับบริการ	การเก็บข้อมูล	
			ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	1,292	-	305
2.	งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	735	-	260
3.	งานบริการจัดการขยะ	1,720	-	325
4.	งานก่อสร้างและออกแบบ	34	34	-
รวม		3,781	34	890
รวมเก็บแบบสอบถาม			924	

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือ แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประเมินค่า โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ชุดตามกระบวนการบริการ ดังนี้

1. ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
2. ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
3. ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการจัดการขยะ
4. ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้างและออกแบบ

โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ความถี่ในการใช้บริการ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนงานบริการ

2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งาน ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังนี้

1.1) สูตรหาค่าความถี่ = COUNTIF (ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย,เงื่อนไข)

1.2) สูตรหาค่าร้อยละ = COUNTIF (ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย, เงื่อนไข)*

100/จำนวนชุดข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99)

การให้ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละงาน

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

เกณฑ์ในการประเมินค่าจัดระดับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยนำคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละด้านมาถ่วงน้ำหนักและกำหนดเป็นเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ในการคิดค่าร้อยละ (Percentage) ผู้ประเมินได้นำคะแนนความพึงพอใจจากผลการประเมินแต่ละประเด็นไปหาค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

สูตรในการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) มีดังนี้

2.1) สูตรหาค่าเฉลี่ย = AVERAGE (ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)

2.2) สูตรหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = STDEV (ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)

2.3) สูตรหาค่าร้อยละ

2.3.1 สูตรหาค่าร้อยละ (รายข้อ) = (ผลรวมในข้อนั้นๆ*100)/(5*1*จำนวนชุดข้อมูล)

2.3.2 สูตรหาค่าร้อยละ (รายด้าน) = (ผลรวมในด้านนั้นๆ*100)/(5*จำนวนข้อคำถามในด้านนั้นๆ*จำนวนชุดข้อมูล)

2.3.3 สูตรหาค่าร้อยละ (แต่ละงานบริการ) = (ผลรวมในงานบริการนั้นๆ*100)/
(5*จำนวนข้อคำถามในงานนั้นๆ*จำนวนชุดข้อมูล)

ตอนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)
นำเสนอในลักษณะการเขียนรายงานเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
3. งานบริการจัดการขยะ
4. งานก่อสร้างและออกแบบ

งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	160	52.46
หญิง	145	47.54
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	0.33
21 - 30 ปี	19	6.23

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
31 - 40 ปี	99	32.56
41 - 50 ปี	81	26.56
51 - 60 ปี	86	28.20
มากกว่า 60 ปี	19	6.23
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	105	34.43
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	95	31.15
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	11.80
ปริญญาตรี	67	21.92
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.66
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.33
เกษตรกร	110	36.07
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	12	3.93
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	62	20.33
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	120	39.34
อื่นๆ	0	0.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	1	0.33
5 - 10 ปี	81	26.56
11 - 15 ปี	76	24.92
16 - 20 ปี	21	6.89
21 - 25 ปี	55	18.03
มากกว่า 25 ปี	71	23.28
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	17	5.57

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
4 - 6 ครั้ง	191	62.62
7 - 9 ครั้ง	69	22.62
10 - 12 ครั้ง	26	8.52
มากกว่า 12 ครั้ง	2	0.66
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	2	0.66
ไม่เกิน 5,000 บาท	28	9.18
5,001 - 10,000 บาท	128	41.97
10,001 - 20,000 บาท	127	41.64
มากกว่า 20,000 บาท	20	6.56

จากตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินพบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.46 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.54 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 32.46 รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60ปี ร้อยละ 28.20 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.43 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 31.15 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 39.34 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 36.07 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารตำบลมะขามเตี้ย อยู่ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 26.56 รองลงมาอาศัยอยู่ระหว่าง 11 - 15 ปี ร้อยละ 24.92 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 62.62 รองลงมาใช้บริการ 7 - 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.62 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 41.97 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 41.64

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 - 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและ
ประชาสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.84	0.42	96.79	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.46	95.93	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.72	0.46	94.36	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.84	0.42	96.72	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.47	95.54	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.82	0.44	96.46	มากที่สุด
รวม	4.80	0.45	95.97	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความ
พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.97 เมื่อพิจารณารายประเด็น
พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.84$) คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่
ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 96.79 และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน
วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมา
คือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.82$)
หรือคิดเป็นร้อยละ 96.46 ส่วนประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ
ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.36

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.54	0.56	90.75	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.59	0.57	91.87	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.27	0.62	85.44	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.89	0.32	97.70	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.79	0.45	95.74	มากที่สุด
รวม	4.62	0.55	92.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.30 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.70 รองลงมาคือประเด็นสื่อบุคคล ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.74 ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.27$) หรือคิดเป็นร้อยละ 85.44

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.22	99.15	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.97	0.18	99.34	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.83	0.38	96.52	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.90	0.30	98.03	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	96.39	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.81	0.39	96.26	มากที่สุด
รวม	4.88	0.33	97.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.97$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.34 รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.96$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.26

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.43	95.74	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.44	96.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.40	96.07	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.45	94.89	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.71	0.46	94.30	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.84	0.38	96.79	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.43	95.67	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.86	0.35	97.25	มากที่สุด
รวม	4.79	0.42	95.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.84 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นความพึงพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25 รองลงมาคือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X}=4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.79 ส่วนประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.30

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=260)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	90	34.62
หญิง	170	65.38
2. อายุ		

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=260)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	10	3.85

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=260)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	30	11.54
31 - 40 ปี	36	13.85
41 - 50 ปี	27	10.38
51 - 60 ปี	68	26.15
มากกว่า 60 ปี	89	34.23
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	125	48.08
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	77	29.62
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	22	8.46
ปริญญาตรี	29	11.15
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.69
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	20	7.69
เกษตรกร	89	34.23
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	22	8.46
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	27	10.38
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	100	38.46
อื่นๆ	2	0.77
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	17	6.54
5 - 10 ปี	73	28.08
11 - 15 ปี	107	41.15
16 - 20 ปี	12	4.62
21 - 25 ปี	24	9.23
มากกว่า 25 ปี	27	10.38

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=260)	ร้อยละ
6.ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	50	19.23
4 - 6 ครั้ง	58	22.31
7 - 9 ครั้ง	20	7.69
10 - 12 ครั้ง	117	45.00
มากกว่า 12 ครั้ง	15	5.77
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	13	5.00
ไม่เกิน 5,000 บาท	123	47.31
5,001 - 10,000 บาท	64	24.62
10,001 - 20,000 บาท	24	9.23
มากกว่า 20,000 บาท	36	13.85

จากตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินพบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.38 เป็นเพศชาย ร้อยละ 34.62 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 34.23 รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 26.15 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 48.08 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 29.62 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 38.46 รองลงมาคือเกษตรกร ร้อยละ 34.23 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอยู่ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 41.15 รองลงมาอาศัยอยู่ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 28.08 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 10-12 ครั้ง ร้อยละ 45.00 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.31 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 47.31 รองลงมา มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 24.64

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7-4.10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.91	0.30	98.23	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.90	0.33	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.40	0.50	88.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.83	0.38	96.69	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.91	0.32	98.15	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.91	0.33	98.15	มากที่สุด
รวม	4.81	0.41	96.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น ($\bar{X} = 4.91$) คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 98.23 ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.15 รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ

98.00 ส่วนประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.77	0.51	95.31	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.78	0.52	95.54	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.77	0.50	95.38	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.85	0.45	96.92	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.85	0.48	97.08	มากที่สุด
รวม	4.80	0.49	96.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.05 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.85$) คือ ประเด็นสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 97.08 และประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96.92 รองลงมาคือประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.54 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.77$) คือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 95.38 และประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 95.31

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.24	98.92	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.95	0.23	99.08	มากที่สุด

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.30	0.49	87.54	มากที่สุด
--	------	------	-------	-----------

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.96	0.24	99.15	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.95	0.27	99.00	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.96	0.21	99.23	มากที่สุด
รวม	4.86	0.37	97.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.96$) คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 99.23 และประเด็นมีความรู้
ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
คิดเป็นร้อยละ 99.15 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ประเด็น ($\bar{X} = 4.95$) คือประเด็นความเหมาะสมใน
การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.08 ประเด็นให้บริการต่อ
ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 99.00 และประเด็นความสุภาพ
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.92 ส่วนประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.54

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.61	0.58	92.23	มากที่สุด

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.55	0.59	91.08	มากที่สุด
---	------	------	-------	-----------

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.50	95.08	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.88	0.37	97.54	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.89	0.38	97.71	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.35	0.52	86.92	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.91	0.32	98.15	มากที่สุด
รวม	4.73	0.50	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.15 รองลงมาคือประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ($\bar{X} = 4.90$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ส่วนประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 86.92

งานบริการจัดการขยะ

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=325)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	168	51.69
หญิง	157	48.31
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	0.31
21 - 30 ปี	23	7.08
31 - 40 ปี	59	18.15
41 - 50 ปี	78	24.00
51 - 60 ปี	99	30.46
มากกว่า 60 ปี	65	20.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	160	49.23
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	97	29.85
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	31	9.54
ปริญญาตรี	35	10.77
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.31
อื่นๆ	1	0.31
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.62
เกษตรกร	135	41.54
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	2	0.62
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	36	11.08
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	150	46.15
อื่นๆ	0	0.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	4	1.23

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=325)	ร้อยละ
5 - 10 ปี	59	18.15
11 - 15 ปี	135	41.54
16 - 20 ปี	17	5.2

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=325)	ร้อยละ
21 - 25 ปี	36	11.08
มากกว่า 25 ปี	74	22.77
6.ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	28	8.62
4 - 6 ครั้ง	134	41.23
7 - 9 ครั้ง	94	28.92
10 - 12 ครั้ง	63	19.38
มากกว่า 12 ครั้ง	6	1.85
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	1	0.31
ไม่เกิน 5,000 บาท	92	28.31
5,001 - 10,000 บาท	100	30.77
10,001 - 20,000 บาท	116	35.69
มากกว่า 20,000 บาท	16	4.92

จากตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.69 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 48.31 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 51- 60 ปี ร้อยละ 30.46 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 24.00 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 49.23 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 29.85 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 46.15 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร ร้อยละ 41.54 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อยู่ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 41.54 รองลงมาอาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 22.77 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม

2563–กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 41.23 รองลงมาใช้บริการ 7-9 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 28.92 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท ร้อยละ 35.69 รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 30.77

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการจัดการขยะ

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12-4.15

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการจัดการขยะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.94	0.28	98.77	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.91	0.32	98.22	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.47	0.51	89.42	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.90	0.30	98.09	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.89	0.34	97.78	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.89	0.34	97.78	มากที่สุด
รวม	4.83	0.39	96.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการจัดการขยะ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.68 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) หรือคิดเป็น

ร้อยละ 98.77 รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.19$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.22 ส่วนประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.42

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานบริการจัดการขยะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.76	0.44	95.14	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.74	0.48	94.89	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.50	0.61	90.09	มากที่สุด
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.88	0.36	97.54	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
รวม	4.75	0.48	95.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานบริการจัดการขยะพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.05 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.88$) คือ ประเด็นสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 97.60 และประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 97.54 รองลงมาคือประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่นแผ่นพับ จดหมายข่าว ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.14 ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.09

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการจัดการขยะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.22	99.08	มากที่สุด

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.97	0.16	99.45	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.52	0.51	90.46	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.86	0.37	97.17	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.95	0.22	99.02	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.94	0.25	98.71	มากที่สุด
รวม	4.87	0.35	97.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการงานบริการจัดการขยะ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.31 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นความ
เหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.97$) หรือคิด
เป็นร้อยละ 99.45 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.95$) คือ ประเด็นความสุภาพ
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.08 และประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการ
เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 99.02 ส่วนประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.46

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการจัดการขยะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล

1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.93	0.27	98.52	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.86	0.35	97.23	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.58	0.51	91.63	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.85	0.38	96.92	มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.82	0.39	96.37	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.91	0.29	98.15	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.50	89.97	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.90	0.30	98.09	มากที่สุด
รวม	4.79	0.41	95.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการจัดการขยะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.86 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.52 รองลงมาคือประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.91$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.15 ส่วนประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 89.97

งานก่อสร้างและออกแบบ

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=34)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	16	47.06
หญิง	18	52.94
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	7	20.59
21-30 ปี	3	8.82
31-40 ปี	2	5.88
41-50 ปี	8	23.53
51-60 ปี	9	26.47
มากกว่า 60 ปี	5	14.71
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	7	20.59
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	9	26.47
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	2.94
ปริญญาตรี	10	29.41
สูงกว่าปริญญาตรี	7	20.59
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	5	14.71
เกษตรกร	10	29.41
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	7	20.59
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	17.65
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	17.65

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=34)	ร้อยละ
อื่นๆ (ว่างงาน)	0	0.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	23.53
5 - 10 ปี	4	11.76
11 - 15 ปี	4	11.76
16 - 20 ปี	4	11.76

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=34)	ร้อยละ
21 - 25 ปี	5	14.71
มากกว่า 25 ปี	9	26.47
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564		
1 - 3 ครั้ง	9	26.47
4 - 6 ครั้ง	5	14.71
7 - 9 ครั้ง	7	20.59
10 - 12 ครั้ง	4	11.76
มากกว่า 12 ครั้ง	9	26.47
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	5	14.71
ไม่เกิน 5,000 บาท	0	0.00
5,001 - 10,000 บาท	4	11.76
10,001 - 20,000 บาท	5	14.71
มากกว่า 20,000 บาท	20	58.82

จากตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.94 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.06 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 26.47 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 23.53 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.41 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.47 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 29.41 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 20.59 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 26.47 รองลงมาอาศัยอยู่ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 23.53 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง และมาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งเท่ากันร้อยละ 26.47 รองลงมาใช้บริการ 7-9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.59 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 58.82 รองลงมาคือ ไม่มีรายได้ และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทเท่ากัน ร้อยละ 14.71

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้างและออกแบบ

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17 - 4.20

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.18	0.39	83.53	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.12	0.33	82.35	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.38	0.55	87.65	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.35	0.49	87.06	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.38	0.49	87.65	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	0.61	88.82	มากที่สุด
รวม	4.31	0.49	86.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดย

รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$) หรือคิดเป็นร้อยละ 86.18 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.44$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.82 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น คือประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=4.38$) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.65 ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.12$) หรือคิดเป็นร้อยละ 82.35

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.35	0.49	87.06	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.32	0.47	86.47	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.35	0.60	87.06	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.56	0.50	91.18	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.53	0.51	90.59	มากที่สุด
รวม	4.42	0.52	88.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.47 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.56$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.18 รองลงมาคือประเด็นสื่อบุคคล ($\bar{X}=4.53$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.59 ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.32$) หรือคิดเป็นร้อยละ 86.47

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล

1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.41	0.50	88.24	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.44	0.50	88.82	มากที่สุด

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	0.55	87.65	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.38	0.49	87.65	มากที่สุด
รวม	4.44	0.51	88.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.73 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.50$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X}=4.44$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.82 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ ($\bar{X}=4.38$) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.65

**ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานก่อสร้างและออกแบบ**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.44	0.50	88.82	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.21	0.69	84.12	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.38	0.49	87.65	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.41	0.50	88.24	มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.41	0.56	88.24	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.41	0.56	88.24	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.41	0.61	88.24	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
รวม	4.40	0.55	87.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานก่อสร้างและออกแบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.94 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.50$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X}=4.44$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.82 ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.12

ผลการประเมินภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัด
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เรียงตามผลการประเมิน)

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1	งานบริหาร จัดการขยะ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	96.68	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.75	0.48	95.05	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.87	0.35	97.31	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	95.86	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.81	0.41	96.24	มากที่สุด
2	งานพัฒนาและ จัดเก็บรายได้	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.41	96.21	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.80	0.49	96.05	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.37	97.15	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.50	94.60	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.80	0.45	95.89	มากที่สุด
3	งานบริการ ด้านข้อมูล และ ประชาสัมพันธ์	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.45	95.97	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.62	0.55	92.30	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.88	0.33	97.62	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.42	95.84	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.79	0.45	95.59	มากที่สุด
4	งานก่อสร้าง และออกแบบ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.49	86.18	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.42	0.52	88.47	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.44	0.51	88.73	มากที่สุด

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.55	87.94	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.39	0.52	87.81	มากที่สุด
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.70	0.46	93.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.88 โดยงานบริการจัดการขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมางานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ($\bar{X}=4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.89 และงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.59 ส่วนงานก่อสร้างและออกแบบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.81 โดยผลการประเมินในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานบริการจัดการขยะผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.81 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.68 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.86 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.05

2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.89 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.15 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.21 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60

3. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.62 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.97 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.84 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.30

4. งานก่อสร้างและออกแบบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.81 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.73 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 87.94 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.18

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจโดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสามารถสรุป และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
3. งานบริหารจัดการขยะ
4. งานก่อสร้างและออกแบบ

1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานของบริษัท อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยระหว่าง 5-10 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล

มะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563–กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นสื่อบุคคล ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ส่วนประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพปลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยระหว่าง 11-15 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563–กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 10-12 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาคือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นสื่อบุคคล และสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน

2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัวมิชอบ ฯลฯ และประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ รองลงมาคือประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะทางท่าทางของผู้ให้บริการ ประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ส่วนประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. งานบริการจัดการขยะ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยระหว่าง 11-15 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล

มะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563–กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการส่วนประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็นคือ ประเด็นสื่อบุคคล และประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ รองลงมา ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็นคือ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ส่วนประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานก่อสร้างและออกแบบ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยมากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563–กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง และ มากกว่า 12 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ประเด็นสื่อบุคคล ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ 4. งานก่อสร้างและออกแบบ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.88 จากการประเมินพบว่าทั้ง 4 งานบริการผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 4 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

1.1.1 ควรเพิ่มความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะ

1.1.2 ควรปรับปรุงการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบให้มีความรวดเร็ว
ยิ่งขึ้น

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อกระจายเสียง เช่นวิทยุ โทรทัศน์ และหอกระจายข่าวในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะ

1.2.2 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานก่อสร้างและออกแบบ

1.2.3 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และงานก่อสร้างและออกแบบควรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.3.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและความรวดเร็วในการบริการต่อผู้มารับบริการ

1.3.3 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.4.1 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในงานก่อสร้างและออกแบบ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้นผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการประเมินพบว่า งานก่อสร้างและออกแบบได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์.
- คณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโบสถ์ ตำบลโบสถ์ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. (2561). รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 การศึกษาค้นคว้าอิสระ สำนักงานปลัด, งานนโยบายและแผน.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานี ภาคอุทัย. (2562). คู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการ. กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [2560, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2]
- บุษบา บุษบก. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา [2562, ปีที่ 10 ฉบับที่ 1]
- รัชศรี เกียรติบุตร. (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [2562, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2]
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด. สาขาการพัฒนารวมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี [2563, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2]

- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. การศึกษาค้นคว้า
อิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อินทนิลทักษิณสาร
[2560, ปีที่ 14 ฉบับที่ 2]
- อรุณ ไชยนิศย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ [2564, ปีที่
8 ฉบับที่ 6]
- อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท.
วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ฉบับพิเศษ. [2561, ตุลาคม]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจ
งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา 1.ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4.ปริญญาตรี 5.สูงกว่าปริญญาตรี 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก 1.นักเรียน/นักศึกษา 2.เกษตรกร 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
 1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16 - 20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย
 องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564
 1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 - 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
มะขามเตี้ย ในงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

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

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจความพึงพอใจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา 1.ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4.ปริญญาตรี 5.สูงกว่าปริญญาตรี 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก 1.นักเรียน/นักศึกษา 2.เกษตรกร 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
 1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16 - 20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย
 องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564
 1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 - 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
มะขามเตี้ย ในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

.....

.....

.....

...

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค
แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการจัดการขยะ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานบริการจัดการขยะ	
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา 1.ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4.ปริญญาตรี 5.สูงกว่าปริญญาตรี 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก 1.นักเรียน/นักศึกษา 2.เกษตรกร 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
 1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16 - 20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย
 องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564
 1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 - 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการจัดการขยะ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
มะขามเตี้ย ในงานบริการจัดการขยะ

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

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ง
แบบสำรวจความพึงพอใจงานก่อสร้างและออกแบบ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานก่อสร้างและออกแบบ	
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา 1.ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4.ปริญญาตรี 5.สูงกว่าปริญญาตรี 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก 1.นักเรียน/นักศึกษา 2.เกษตรกร 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
 1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16 - 20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดย
 องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564
 1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 - 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้างและออกแบบ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
มะขามเตี้ยในงานก่อสร้างและออกแบบ

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

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก จ
คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม

คณะกรรมการดำเนินงาน

บุคลากรโครงการจัดตั้งกองบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่น สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย

1. นายอรุณ หนูขาว
2. นางสาวจันทิมา งามอาจ
3. ว่าที่ร้อยตรีอาชิต ทิ้งปากกล้า
4. นางสาวเยาวลักษณ์ กากแก้ว
5. นางสาวนุชนาถ หนูหืด
6. นางนันทพร รัตน์พันธ์
7. นางสาวทศภิญญา หอมหวล
8. นางสาวภัทรลภา หินอ่อน
9. นายเจตน์ยง์ เพชรศรี
10. นายจิรายุทธ ทวิชศรี