

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยและประเมินผลในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คณะผู้ประเมิน

ดร.วัฒนา นนทชิต	ประธานคณะทำงาน
ดร.กรวิทย์ เกาะกลาง	รองประธานคณะทำงาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ไพศาล บรรจสุวรรณ์	คณะทำงาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิติ มณีกาญจน์	คณะทำงาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษณา พรรณราย	คณะทำงาน
ว่าที่ร้อยตรี ดร. ธนภณ ภูมาลา	คณะทำงาน
ดร.ศักดา ขจรบุญ	คณะทำงาน
ดร. ศิริพร เพ็งจันทร์	คณะทำงาน
อาจารย์ รุ่งทิพย์ แซ่แง่	คณะทำงานและเลขานุการ

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

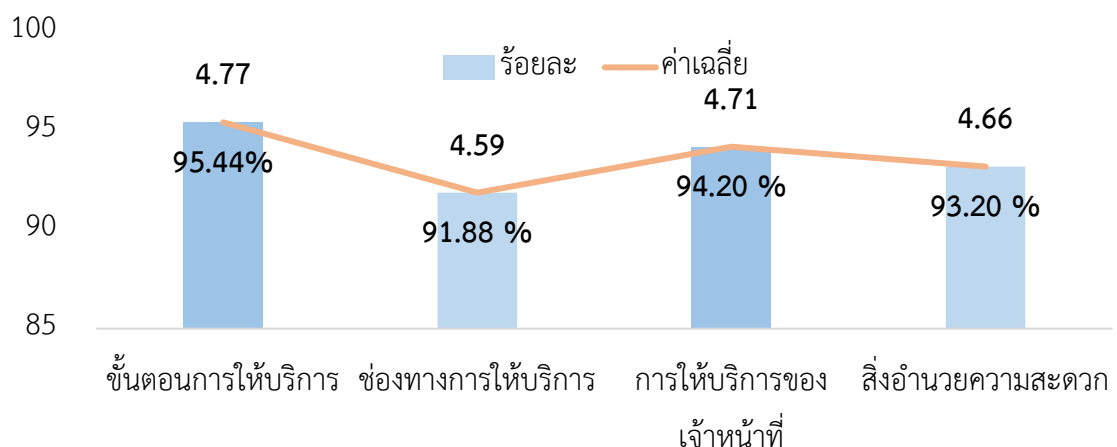
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการวิจัยและประเมินผลในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 400 คน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการศึกษาดังนี้

ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย โดยรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดภาพรวมร้อยละ 93.165** และผลการศึกษแต่ละงานบริการมีดังนี้

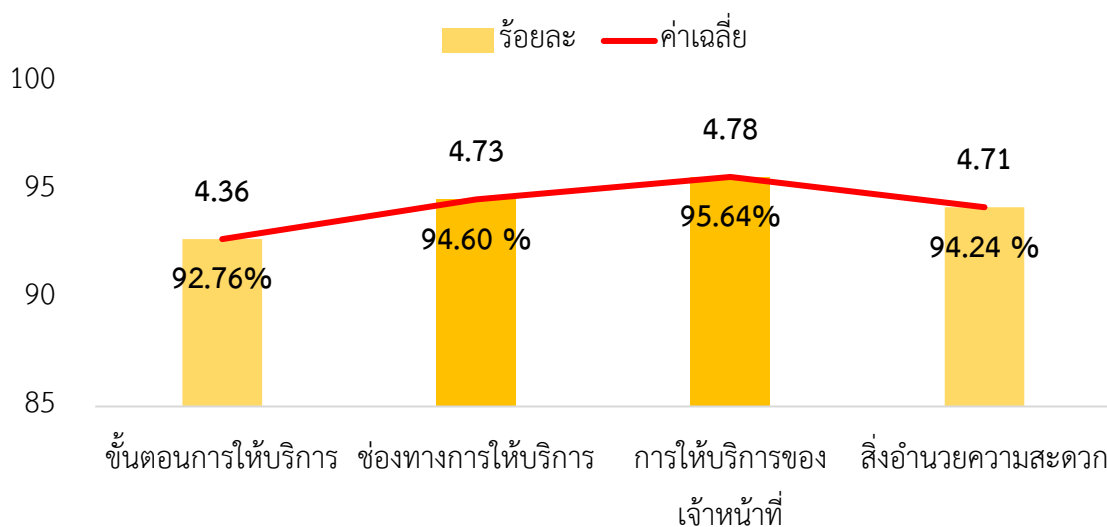
1) **งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม** การประเมินผลความพึงพอใจด้านงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม สามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ร้อยละ 93.68 โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับรายละเอียดตามแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านด้านสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



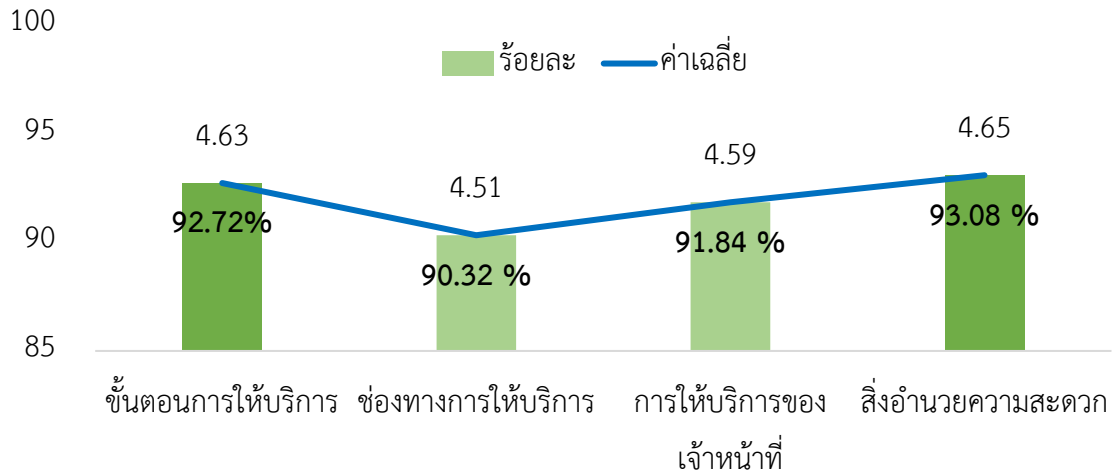
2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ร้อยละ 94.31 โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



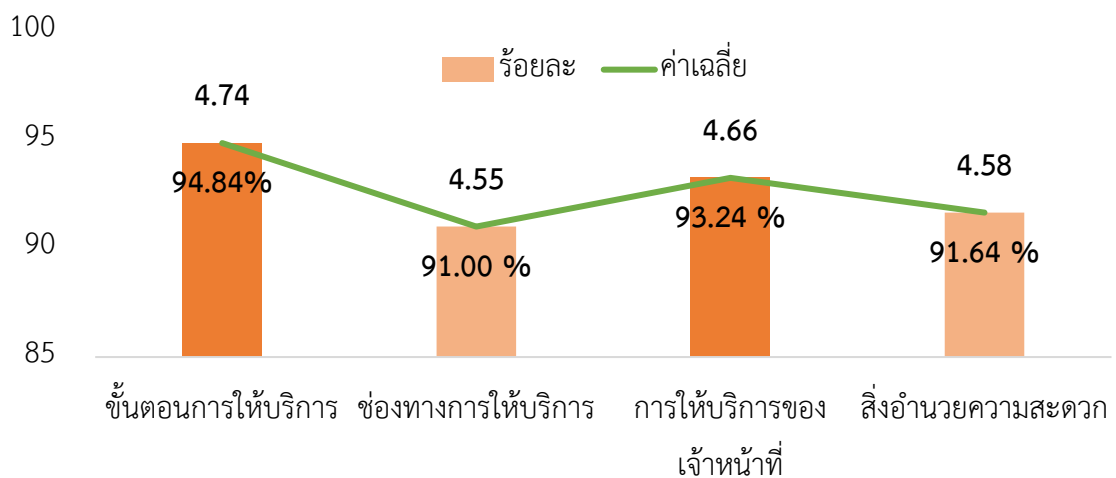
3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ร้อยละ 91.99 โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 3

**แผนภูมิที่ 3 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี**



4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ร้อยละ 92.68 โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 4

**แผนภูมิที่ 4 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี**



ข้อเสนอแนะ

จากผลโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไปโดยภาพรวมดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในปีงบประมาณต่อ ๆ ไปมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัดและ แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย โดยพิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

1.1 การสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของงานต่าง ๆ ในเทศบาลเพื่อการพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 ในการวางแผนพัฒนาและการให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ควรยึดเป้าหมายของประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทย ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

1.3 ในด้านกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่นภายใต้ความรับผิดชอบของปกครองส่วนท้องถิ่น ควรยึดหลักที่สำคัญในกระบวนการบริหารการพัฒนาและการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.3.1. ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อความกินดีอยู่ของประชาชน

1.3.2. ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา โดยเน้นการพัฒนาและบริการที่สร้าง คุณลักษณะ 5 ประการของประชาชน (คน) มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีทักษะในการคิดเชิงระบบที่ สามารถวิเคราะห์สังเคราะห์นำมาใช้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเคารพในความแตกต่าง และเป็นคนที่ มีคุณธรรมจริยธรรม

1.3.3. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาและการให้บริการ ทั้งนี้ให้ดำเนินการพัฒนาตามหลักและนโยบายของรัฐบาลที่ต้องใช้หลัก “ประชารัฐ” ซึ่งประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคประชาชนและภาคเอกชน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนในการพัฒนาท้องถิ่น

1.3.4. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและการบริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจากผลการประเมินพบว่า

ทั้ง 4 งานบริการคะแนนมีความสัมพันธ์กัน คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

2.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.1.1. รักษาระดับและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยให้มีความคล่องตัว และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.1.2. ให้มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานสาธารณะต่าง ๆ งานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอย่างต่อเนื่อง

2.1.3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนในงานบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ควรมีการพัฒนาคู่มือที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.2.1 ควรจัดให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวที่เพียงพอและทั่วถึงแก่ผู้รับบริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอย่างต่อเนื่อง

คำนำ

รายงานฉบับนี้ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ โดยในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการ ให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการ ท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
การรายงานผลการประเมิน	4
ผู้รับผิดชอบโครงการ	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย	5
แนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวคิด	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	30
ประเด็นของการประเมิน	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน	30
เครื่องมือที่ใช้การประเมิน	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	33
งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม	33
งานบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
งานบริการงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	44
งานบริการงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผล	56
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก แบบประเมิน	64
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม	77
ภาคผนวก ค คณะกรรมการประเมิน	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน	32
4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินด้านสวัสดิการและสังคม	33
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสวัสดิการและสังคม	35
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านช่องทางการให้บริการด้านสวัสดิการและสังคม	36
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสวัสดิการและสังคม	37
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการและสังคม	38
4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	38
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	41
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	44
4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	44
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	44
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	46
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	46
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	47
4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินด้านการก่อสร้างและออกแบบ	48
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านช่องทางทำให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ	51
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ	52
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการก่อสร้างและออกแบบ	53
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	54

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
5.1 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	56
5.2 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	57
5.3 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อต้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	57
5.4 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิด	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแลพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ดังนั้นจึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ตามประกาศกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2558 ของกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ ราชการเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับ พนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประกอบการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

งานด้านการให้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการส่วนหน้ากับประชาชน ผู้รับบริการ โดยตรง ประกอบด้วย (1) งานจัดเก็บรายได้ โดยงานในส่วนนี้จะให้บริการประชาชนใน ส่วนของการมาใช้บริการจ่ายภาษี และการขอรับใบอนุญาตในการดำเนินกิจการต่างๆตลอดจนการให้ คำปรึกษา ด้านภาษีและการจดทะเบียน (2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร (3) งานด้านสวัสดิการ สังคมที่สำคัญคือการดูแลความเป็นอยู่และสวัสดิการของผู้สูงอายุและผู้พิการ และ (4) งานด้าน สาธารณสุข หน้าที่หลักคือการใช้บริการเฝ้าระวังและป้องกันโรคระบาด การดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้ให้หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีที่สุด ประกาศของสำนักงาน ก.พ.ร. ลง วันที่ 10 ตุลาคม 2546) เพื่อพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ ในขณะที่เดียวกันองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนา ระบบการให้บริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ ทั้งเพื่อ

ความสุขของประชาชนผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ และยังเป็นไปเพื่อความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของผู้รับบริการในครั้งนี้ จะประเมินส่วนงานบริการด้านต่าง ๆ อาทิ งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ เป็นต้น โดยใช้แนวคิดหลักการให้บริการที่ดี กับแนวคิดการวัดความพึงพอใจเป็นฐานในการศึกษา

ในปีงบประมาณ 2563 หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองเป็นหน่วยงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงขอเสนอข้อเสนอโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและบริบทของชุมชนต่อไป และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

- 1) เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- 3) เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) รายงานผลจากการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
- 2) ทำให้ได้ข้อมูลกระบวนการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และผลการดำเนินงานที่เกิดจากกระบวนการนั้นตลอดจนข้อเสนอเชิงนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทำงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำไปสู่การวิเคราะห์

หาจุดอ่อน จุดแข็ง และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

3) เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

1.4 ขอบเขตการประเมิน

การศึกษาเรื่องการดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ 2563 จะแบ่งขอบเขตการศึกษา 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย แบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็น 3 บริบท ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย 4 งานบริการดังนี้

- 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม
- 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
- 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

1.2 ประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย แต่ละงานบริการ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) สำรวจความต้องการความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านการให้บริการ

1.3 การศึกษาแนวทางการพัฒนาการระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

2. **พื้นที่เป้าหมาย** พื้นที่เป้าหมายของการศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในครั้งนี้ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงพื้นที่ศึกษาหรือพื้นที่เป้าหมาย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. **ประชากรที่ศึกษา** ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาประชากรผู้มีส่วนได้เสียที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยใน 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการประเมินครั้งนี้ จึงเท่ากับ 400 คน โดยคณะประเมินผล กำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างต่องานที่ดำเนินการประเมินทั้ง 4 ด้าน จำนวนงานละ 100 ตัวอย่าง

4. ระยะเวลาการศึกษา

สิงหาคม 2563 – 30 กันยายน 2563

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับบุคคล ในการเข้ารับและการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลแต่ละคนที่ได้รับบริการจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในทางบวก เป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ และความคาดหวัง

งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมะขามเตี้ยที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมในพื้นที่

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยที่เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่

งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ หมายถึง งานจัดบริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยที่เกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่

1.6 การรายงานผลการประเมิน

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จำทำรูปเล่มรายงานผลการประเมินจำนวน 5 เล่ม พร้อมแผ่น CD บันทึก ข้อมูลจำนวน 3 แผ่น มอบให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

1.7 ผู้รับผิดชอบโครงการ

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี โทรศัพท์ 092-2737201, 086-5618703

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการประเมิน ในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
2. แนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิด

2.1 บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

1.1 สภาพทั่วไป

1.1.1 ประวัติความเป็นมา

ประมาณกว่าร้อยปีที่ผ่านมา มีประชาชนอพยพมาจากจังหวัดชุมพรเข้ามาตั้งรกรากเป็นครอบครัวแรกในหมู่บ้านท่าเพชร และต่อมาได้มีชาวเมืองนครศรีธรรมราช ได้เข้ามาปลูกสร้างบ้านเรือนเพิ่มขึ้นอีก ต่อจากนั้นก็ยังมีผู้อพยพเข้ามาเพิ่มอีกเรื่อย ๆ ทำให้การบริหารการปกครองดูแลไม่ทั่วถึง จึงได้มีการแยกหมู่บ้านเพิ่มขึ้นเป็น 7 หมู่บ้าน จากนั้นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้ขยายเขตเทศบาล โดยตัดเขตหมู่บ้านหมู่ที่ 1-4 และหมู่ที่ 5 บางส่วน หมู่ที่ 6 บางส่วน ไปอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (เทศบาลเมืองในสมัยนั้น) ทำให้ตำบลมะขามเตี้ยเหลือพื้นที่เพียง 3 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 5 บางส่วน หมู่ที่ 6 บางส่วน และหมู่ที่ 7 ซึ่งแต่เดิมนั้นเป็นสภาตำบล ต่อมาได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย มีพื้นที่รับผิดชอบ 4 หมู่บ้าน โดยแยกหมู่ที่ 7 จัดตั้งเป็นหมู่ที่ 8 เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2544

1.1.2 ลักษณะที่ตั้ง

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

1.1.3 พื้นที่ และอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยมีพื้นที่รวม 21.15 ตารางกิโลเมตร หรือ 13,218 ไร่ 3 งาน โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลขุนทะเล

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลทุ่งงและ ตำบลทุ่งรัง อำเภอกาญจนดิษฐ์
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

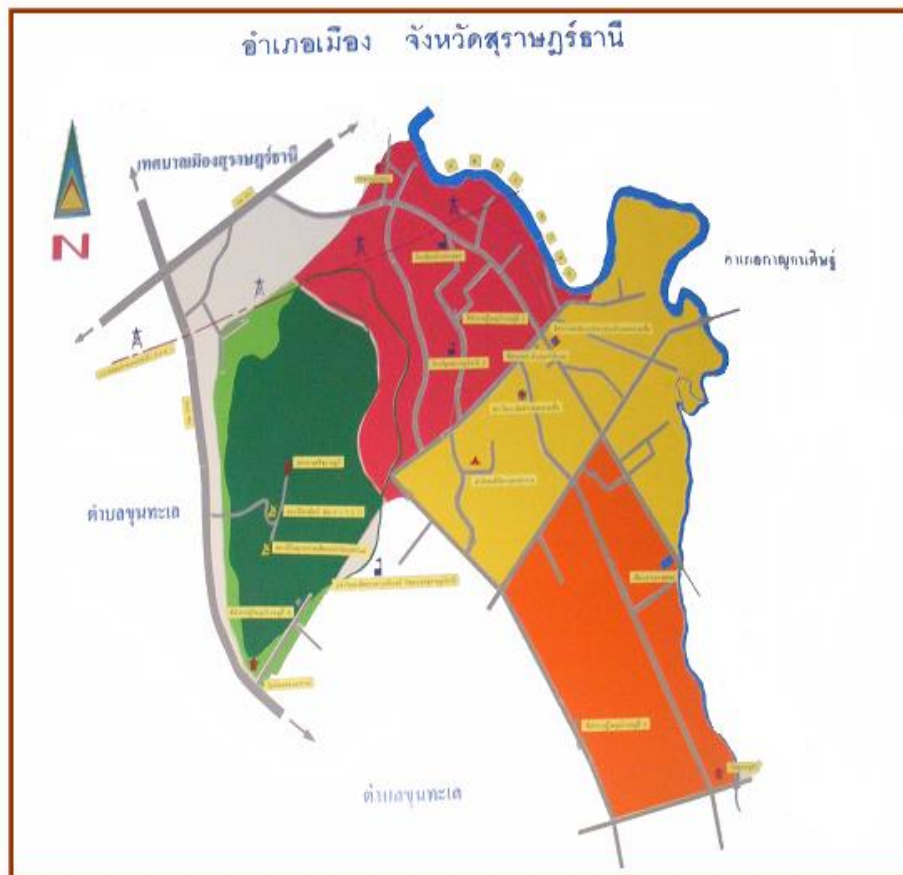
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และเทศบาลตำบลขุนทะเล

1.1.4 ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลมะขามเตี้ยประกอบด้วยที่ราบเนินเขาและที่ราบลุ่ม มีเขาท่าเพชรเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญคือ คลองท่าสน พื้นที่เกือบทั้งหมดเป็นพื้นที่ถือครองการเกษตร ประมาณ 4,278 ไร่ พื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 2,808 ไร่ ประกอบด้วย

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

แผนที่หมู่บ้านองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย



1.2 เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ยังคงแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นหมู่บ้านโดยมี 4 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
5	บ้านท่าเพชร	นายทิวา คณาวิทยา	กำนันตำบลมะขามเตี้ย
6	บ้านบางใหญ่	น.ส.จอมขวัญ กองประดิษฐ์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
7	บ้านท่าสน	นายสมหมาย ใจงาม	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
8	บ้านทรายทอง	นายถนอม สุตวรรณ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8

1.3 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 3,030 คน แยกเป็น ประชากรชาย 1,431 คน ประชากรหญิง 1,599 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 148.88 คน / ตารางกิโลเมตร จำนวน ครั้วเรือน 1,631 ครั้วเรือน โดยจำแนกรายหมู่บ้านได้ ดังนี้

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครั้วเรือน (หลัง)
5	404	432	836	519
6	166	189	355	216
7	509	512	1,021	622
8	364	410	774	274
รวม	1,443	1,543	2,986	1,631

ที่มา : ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ เดือน เมษายน 2562)

1.4 ด้านเศรษฐกิจ

1.4.1 อาชีพประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ปศุสัตว์ ค้าขาย รับจ้าง และรับราชการ โดยแยกเป็น

- การเกษตรได้แก่ สวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน มะพร้าว สวนผลไม้ เช่นทุเรียน มังคุด ลองกอง
- ปศุสัตว์ได้แก่ เลี้ยงสุกร เลี้ยงโค เลี้ยงไก่ เลี้ยงแพะ และเลี้ยงเป็ด
- รับจ้างได้แก่ รับจ้างทำงานตามโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งใน และนอกพื้นที่
- ค้าขายได้แก่ ขายของชำ ขายอาหาร อาหารตามสั่ง เป็นต้น
- รับราชการ

1.4.2 หน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั้มน้ำมัน (ตลอดแก้ว) 4 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 , 6 , 8
- โรงงานอุตสาหกรรม 5 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 , 7

- บริษัท / ห้างร้าน 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- บ้านเช่า/ห้องพัก 24 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 , 6 , 7 , 8
- โครงการบ้านจัดสรร 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
- โรงแรมมานรุต 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
- ร้านค้า/ ร้านขายอาหาร 33 แห่ง
- อื่นๆ เช่น ร้านเชื่อมเหล็ก , อยู่ซ่อมรถ , ร้านทำประตูหน้าต่างสแตนเลส
ร้านรับซื้อของเก่า

1.5 การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง คือ ศพด. อบต.มะขามเตี้ย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
- โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านท่าเพชร ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง คือ โรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2 ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
- โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขต
สุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6
- ศูนย์การเรียนรู้ตำบล 1 แห่ง คือ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลมะขามเตี้ย ตั้งอยู่
หมู่ที่ 5

1.6 สาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง คือ สถานีอนามัยตำบลมะขามเตี้ย ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- สถานพยาบาลเอกชน (คลินิก) 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
- มี อสม. ครบ ทุกหมู่บ้านตามเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข 61 คน
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

1.7 สถาบันและองค์กรศาสนา

- สถานที่ประกอบศาสนพิธีทางศาสนาพุทธ จำนวน 4 แห่ง คือ
 - 1) วัดสารวนาราม (วัดท่าเพชร) ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
 - 2) วัดนิคมธรรมาราม (วัดหัวเขา) ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
 - 3) สำนักสงฆ์นิคมธรรมาวาส ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
 - 4) วัดจตุรวาส (วัดพุทธบูชา) ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
- สถานที่ประกอบศาสนพิธีทางศาสนาอิสลาม จำนวน 1 แห่ง คือ มัสยิดริยาคุณมูมีมีน
ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- สถานที่ประกอบศาสนพิธีทางศาสนาคริสต์ จำนวน 1 แห่ง (กำลังก่อสร้าง) ตั้งอยู่
หมู่ที่ 5

1.8 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- มีเจ้าหน้าที่รักษาความสงบประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน (สรบ.)
- มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อบต.มะขามเตี้ย มีจำนวนสมาชิก
รวม 61 นาย แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้
 - หมู่ที่ 5 สมาชิก จำนวน 13 นาย

- หมู่ที่ 6 สมาชิก จำนวน 15 นาย
- หมู่ที่ 7 สมาชิก จำนวน 17 นาย
- หมู่ที่ 8 สมาชิก จำนวน 16 นาย

1.9 กลุ่มมวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มลูกเสือชาวบ้าน
- กลุ่มเกษตรกรทำสวน
- กลุ่มอาสาพัฒนาสตรีระดับหมู่บ้าน
- กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข
- กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ
- กลุ่มอาสาสมัครรักษาความสงบภายในหมู่บ้าน
- กลุ่มสัจจะออมทรัพย์เพื่อการผลิต
- กลุ่มกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน
- กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน
- กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์บ้านทรายทอง

1.10 ทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งน้ำ

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยมีทรัพยากรธรรมชาติทั้งภูเขาและป่าไม้ซึ่งเป็นพื้นที่อนุรักษ์บริเวณเขาท่าเพชร จำนวน 2,906 ไร่ แหล่งน้ำลำคลอง และพื้นที่ป่าชายเลนบางส่วน บริเวณริมคลองท่าสน

- แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำคลอง 4 แห่ง คือ คลองท่าสน , คลองบางทะเล , คลองบางด้วนคลองบางปริง
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
 - ฝาย จำนวน 1 แห่ง
 - บ่อน้ำตื้น จำนวน 58 แห่ง
 - บ่อบาดาล จำนวน 15 แห่ง
 - สระน้ำ จำนวน 3 แห่ง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1.1 การคมนาคม มีถนนสายต่างๆสำหรับให้ประชาชนใช้สัญจรไปมาภายในหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด ประกอบด้วย

- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก มี 9 สาย ดังนี้
 - 1) สายวัดสารวนาราม หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.575 กม.
 - 2) สายท่าเพชรป่าไม้ หมู่ที่ 5 ระยะทาง 2.236 กม.
 - 3) สายบ้านางสุดจิต หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.417 กม.
 - 4) สายหลังวัดนิคมธรรมาราม หมู่ที่ 6 ระยะทาง 0.082 กม.

- 5) สายอนามัย 1 หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.200 กม.
- 6) สายหน้าสำนักงาน อบต.มะขามเตี้ย หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.050 กม.
- 7) สายหมู่บ้านอิสลาม หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.200 กม.
- 8) สายซอยบางทะเล หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.220 กม.
- 9) สายโยธาธิการ 2 หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.450 กม.

• ถนนลาดยาง มี 13 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 3.000 กม.
- 4) สายบ้านบนควน หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.200 กม.
- 5) สายบางทะเล หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.200 กม.
- 6) สายท่าสน หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.200 กม.
- 7) สายอนามัย 1 หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.100 กม.
- 8) สายโยธาธิการ 1 หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.150 กม.
- 9) สายโยธาธิการ 2 หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.120 กม.
- 10) สายโยธาธิการ 3 หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.620 กม.
- 11) สายอนามัย 2 หมู่ที่ 8 ระยะทาง 3.000 กม.
- 12) สายเชื่อมบางทรายทอง หมู่ที่ 8 ระยะทาง ๑.๓๐๐ กม.

• ถนนหินคลุก มี 7 สาย ดังนี้

- 1) สายซอยถนน หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.580 กม.
- 2) สายซอยบ้านนายชัย หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.479 กม.
- 3) สายซอยข้างโรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2 หมู่ที่ 5 ระยะทาง 0.382 กม.
- 4) สายซอยบ้านนายเอื้อน หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.300 กม.
- 5) สายบ่อบาดาล หมู่ที่ 6 ระยะทาง 0.500 กม.
- 6) สายซอยบางทะเล หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.065 กม.
- 7) สายซอยข้างสำนักสงฆ์นิคมธรรมवास หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.337 กม.
- 8) สายซอยบ้านนายสมปอง หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.185 กม.
- 9) สายซอยหนองข่า หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.774 กม.
- 10) สายซอยบ้านนางเตียง หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.230 กม.
- 11) สายบ้านท่ากลาง หมู่ที่ 7 ระยะทาง 1.600 กม.
- 12) สายซอยบ้านยายแห หมู่ที่ 7 ระยะทาง 0.325 กม.
- 13) สายซอยเสีี่ยม หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.492 กม.
- 14) สายซอยรุ่งนภา หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.500 กม.
- 15) สายซอยบ้านนางสังวาลย์ หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.500 กม.
- 16) สายซอยร่วมใจ หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1.00 กม.
- 17) สายซอยเพชรไสว หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.370 กม.

18) สายขอยโรงเลี้ยงเป็ด หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.500 กม.

19) สายขอยบางรักษ์ หมู่ที่ 8 ระยะทาง 0.280 กม.

ในปี พ.ศ. 2553 องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย มีระยะทางถนนที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ และอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

รายละเอียด	จำนวน (สาย)	ความยาว (กม.)	คิดเป็นร้อยละ
ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	9	5.430	14.93
ถนนลาดยาง	13	20.910	57.50
ถนนหินคลุก	19	10.028	27.57
รวม	41	36.368	100.00

2.1.2 การสื่อสาร

- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ 5 แห่ง คือ สถานีถ่ายทอดสัญญาณโทรศัพท์
ช่อง 3 , 5, 7, 9 และ 11
- โทรศัพท์
 - 1) โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 21 แห่ง
 - 2) อินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน 1 แห่ง

2.1.3 การสาธารณสุข

- การไฟฟ้า อัตราการมีไฟฟ้าใช้ของครัวเรือนในตำบล มีร้อยละ 99
- ประปา จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ แยกเป็น
 - ครัวเรือนที่ใช้ประปา อบต. จำนวน 137 ครัวเรือน
 - ครัวเรือนที่ใช้ประปาภูมิภาค จำนวน 431 ครัวเรือน

2.1.4 สาธารณสุข

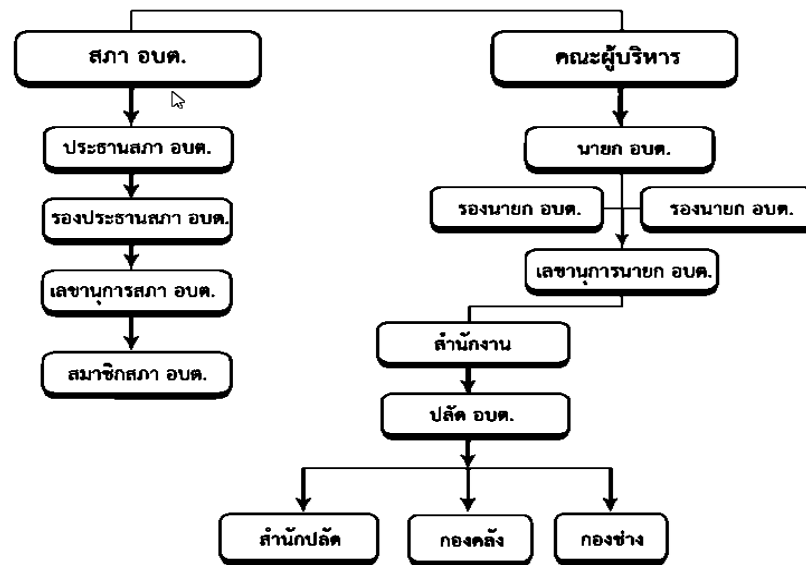
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

สถานพยาบาลเอกชน (คลินิก) 3 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

มี อสม. ครบ ทุกหมู่บ้านตามเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 61 คน อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

2.2 ด้านโครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

ด้านโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย



คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

คณะผู้บริหาร



นายพงษ์ศักดิ์ แสงจันทร์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล



นายเสน่ห์ วิชัยดิษฐ์
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1



นายนิยม กองประดิษฐ์
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2



นางสาวพิศมัย ใจงาม
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย



นายสมเกียรติ ถาวรพร
ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล



นายชัยวัฒน์ เมฆมุสิก
รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล



จ.ส.ด.นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ
เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล



นายกิตติพล เพ็ชรแบน
สมาชิกสภา หมู่ที่ 5



นายชัยวัฒน์ เมฆมุสิก
สมาชิกสภา หมู่ที่ 5



นายโกวิท จันทร์สุวรรณ
สมาชิกสภา หมู่ที่ 6



นางสาวปณัฐดา เจริญลาภ
สมาชิกสภา หมู่ที่ 6



นายสมเกียรติ ถาวรพร
สมาชิกสภา หมู่ที่ 7



นายคลอง จันทระ
สมาชิกสภา หมู่ที่ 7



นายสุจิน จันทนานนท์
สมาชิกสภา หมู่ที่ 8



ว่าง
สมาชิกสภา หมู่ที่ 8

2.2.2 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

พนักงานส่วนตำบล

หัวหน้าส่วนราชการ



จ่าสิบตรีนิวัฒน์ แก้วประเสริฐ
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



สิบเอกอาทิตย์ ปันเขียว
หัวหน้าสำนักปลัด



นางราตรี ศรีจาย
ผู้อำนวยการกองคลัง



นายสุรสิทธิ์ สืบแสน
ผู้อำนวยการกองช่าง

สำนักปลัด



จัสสิตรนิวัฒน์ แก้วประเสริฐ
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



สิมเอกอาทิตย์ บินเขียว
หัวหน้าสำนักปลัด



นางกัลยา ศิลาราช
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ



นางสาวยีนดี บัวจันทร์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ชำนาญการ



นางสาวนิสากร หาญแท้
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ



นายสุกฤษฎี รัตนทองอินทร์
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



นางสาวสาวิตรี คชรัตน์
ครู วิทยฐานะชำนาญการ



นางสาวนิฏฐรินทร์ หอมเอี่ยม
ครู



นางอัมพร ปลั่งสุวรรณ
ผู้ดูแลเด็ก



นางสาวกันตนิษฐา พงศ์พราหมณ์
ผู้ดูแลเด็ก



นายเกรียงไกร เพ็ชรแบน
คนงานทั่วไป



นายเจน อารมย์ขึ้น
พนักงานขับรถยนต์



นายพงศกร แข่งคำ
คนงานทั่วไป

กองคลัง



กองช่าง



2.2 แนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ชุมชนเข้มแข็ง เมืองน่าอยู่ ประชาชนมีความรู้คู่คุณธรรม”

พันธกิจ (Mission)

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
- 2) จัดให้มีน้ำอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตร
- 3) จัดให้มีการบำรุงส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 4) จัดให้มีการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการกีฬา
- 5) จัดให้มีการป้องกันปัญหาเสพติด ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 6) ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
- 7) จัดให้มีการคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) จัดให้มีการบริหารจัดการองค์กรและบริการประชาชนที่ดี

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1 พัฒนาเส้นทางคมนาคมและการจราจร
- 1.2 พัฒนาด้านระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึง

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

- 2.1 พัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน
- 2.2 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- 2.3 ส่งเสริมสนับสนุนเศรษฐกิจพอเพียง
- 2.4 การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

3. ด้านการพัฒนาการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

- 3.1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาของประชาชนทุกระดับ
- 3.2 ส่งเสริม ทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี อันดีงามของชาติและของท้องถิ่น
- 3.3 สร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมแก่เยาวชน/ประชาชนให้มีคุณธรรม จริยธรรม เอื้อ

อาหารต่อผู้อื่น

4. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- 4.1 การป้องกัน ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน
- 4.2 การจัดสวัสดิการสังคม และนันทนาการแก่ประชาชน
- 4.3 การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
- 4.4 การรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ประชาชน

5. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.2 สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการดูแล และพัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชน

5.3 ปกป้องและแก้ไขปัญหาภัยธรรมชาติ

6. ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

6.1 ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

6.2 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

6.3 พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ และประสิทธิภาพ

6.4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายการทำงานของคณะผู้บริหาร

ตามที่ทางคณะกรรมการเลือกตั้งได้มีประกาศให้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยใหม่ เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2556 และคณะกรรมการเลือกตั้ง ได้ประกาศรับรองผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2556 นั้น

บัดนี้ กระผมและคณะผู้บริหารได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการ โดยยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และขอเรียนท่านประธานสภาฯ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยผู้ทรงเกียรติทุกท่าน ได้รับทราบถึงเจตนารมณ์ ยุทธศาสตร์ และนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ที่มุ่งมั่นจะสร้างเสถียรภาพ และความมั่นคงในการพัฒนาตำบลมะขามเตี้ยเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนของตำบลมะขามเตี้ยทุกคน และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อสร้าง “ชุมชนเข้มแข็ง คุณภาพชีวิตที่ดี แบบเศรษฐกิจพอเพียง” ใช้นโยบายเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และจะสานต่อในงานหรือนโยบายที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนมะขามเตี้ย

เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุถึงเป้าหมายตามวิสัยทัศน์สู่การพัฒนาตำบลมะขามเตี้ย ให้ก้าวหน้าอีกระดับหนึ่ง จึงได้กำหนดนโยบายราชการออกเป็น 5 ด้านใหญ่ๆ ประกอบด้วย

1. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. นโยบายด้านเศรษฐกิจ
3. นโยบายด้านการพัฒนาสังคม
4. นโยบายด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. นโยบายด้านการเมืองการบริหาร

1. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1) ประสานงานและสนับสนุนการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคม ที่ได้มาตรฐานอย่างเพียงพอและทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกในการคมนาคมและการขนส่ง

2) จัดให้มีการบำรุงรักษา สิ่งก่อสร้างทางบกและทางระบายน้ำให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เป็นปกติ

3) จัดให้มีการขยายเขตและบำรุงรักษา ไฟฟ้าแสงสว่างตามท้องถิ่นอย่างทั่วถึงเพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุตามท้องถิ่น รวมถึงถนนปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 4) จัดให้มีน้ำที่สะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยการขยายขอบเขตประปาภูมิภาคให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน รวมถึงน้ำด้านการเกษตร
- 5) พัฒนาด้านระบบการจราจรที่ดีมีมาตรฐาน
- 6) จัดให้มีการระบายน้ำที่มีมาตรฐานอย่างเป็นระบบ
- 7) จัดให้มีสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน
- 8) ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ที่มีอยู่เดิมให้พร้อมบริการประชาชนอย่างทั่วถึงตลอดเวลา
- 9) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้มีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมอย่างเพียงพอและทั่วถึง

2. นโยบายด้านเศรษฐกิจ

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ใช้ชีวิตแบบพอเพียง
- 2) สนับสนุนกองทุนชุมชน กลุ่มอาชีพชุมชนต่างๆ เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางด้านการเงิน และการประกอบอาชีพ โดยการรวมตัวของกลุ่มอาชีพชุมชน
- 3) ส่งเสริมสินค้าที่ผลิตจากชุมชน กลุ่มอาชีพในชุมชน และสินค้าที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 4) ส่งเสริมการฝึกอาชีพ และพัฒนาฝีมือแรงงาน ของเยาวชนและประชาชนให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต

3. นโยบายด้านการพัฒนาสังคม

- 1) ส่งเสริมการสนับสนุนการศึกษาแก่เด็ก เยาวชน ประชาชน ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน และดำเนิน ด้านการศึกษาให้สอดคล้องตามนโยบายการศึกษาแห่งชาติ
- 2) ส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
- 3) ส่งเสริมสนับสนุน ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้คงอยู่สืบไป
- 4) ให้การสงเคราะห์และจัดสวัสดิการแก่เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส
- 5) ส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันการก่ออาชญากรรมและปราบปรามยาเสพติด
- 6) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 7) ส่งเสริมการบริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอทั่วถึง
- 8) ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแล ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 9) ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมนันทนาการ ด้านการกีฬา เพื่อพัฒนาคนและสังคม

4. นโยบายด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 1) สร้างจิตสำนึกและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการอนุรักษ์คุ้มครองดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) อนุรักษ์ปลูกจิตสำนึกในการกำจัดขยะมูลฝอย จัดให้มีภาชนะและระบบการกำจัดให้ตีมีมาตรฐาน

5. นโยบายการเมืองการบริการ

- 1) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองโดยการร่วมคิดร่วมทำร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารและพัฒนาบ้านเมืองมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

- 2) สร้างระบบการบริหารโดยการเน้นหลัก การมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้
- 3) ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ตัวแทนชุมชน ผู้นำชุมชน องค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์จัดทำแผนโครงการในการพัฒนาบ้านเมืองให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชน
- 4) การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ส่งเสริมให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม บทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจ ในการตรวจสอบตามหลักรัฐธรรมนูญฉบับใหม่
- 6) จัดโครงการ อบต. เคลื่อนที่ เพื่อจัดบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนและได้รับฟังปัญหาหรือความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

การติดตามงานและการประเมินผลมักถูกนำมากล่าวพร้อมกันเป็น “การติดตามและการประเมินผล” แต่โดยแท้จริงแล้วคำทั้ง 2 มีความหมายที่แตกต่างกันแต่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันดังแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

อัญชลี ธรรมะวิธิกุล (2552) ได้ให้ความหมายของการติดตามและประเมินผล มีคำซึ่งมีความหมายเฉพาะตัวที่แยกจากกันได้ชัดเจน แต่ในการดำเนินงานหรือจัดกิจกรรมแล้วมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างใกล้ชิด จนทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ คือ คำว่า ติดตาม (Monitoring) และคำว่า ประเมินผล (Evaluation) ทั้งสองคำดังกล่าวมีวิธีทำงานที่แตกต่างกัน คือ การติดตาม (Monitoring) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า ได้มีการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการที่กำหนดได้อย่างไร ข้อมูลที่ได้จะนำมาประกอบเป็นเครื่องมือ ควบคุม กำกับ การดำเนินงานในขณะปฏิบัติโครงการโดยตรง ทั้งในด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลผลิต (Output) สำหรับ การประเมินผล (Evaluation) มีขอบข่ายกว้างขวาง ขึ้นอยู่ว่าจะประเมินในขั้นตอนใดของโครงการ เช่น ก่อนเริ่มโครงการ ขณะดำเนินโครงการซึ่งอาจดำเนินการเป็นช่วง เป็นระยะต่าง ๆ เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน ทุกปี ประเมินเมื่อโครงการดำเนินงานไประยะครึ่งโครงการ เป็นต้น หรือเป็นการประเมินผลเมื่อโครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ครอนบาค (Cronbach, 1976) กล่าวว่า “การประเมิน คือการรวบรวมและการให้ความรู้ในการตัดสินใจ”

ฟรีแมน (Freeman, 1982) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลโครงการ แบบรวบยอดว่า เป็นการพิจารณาว่าโครงการ ปัจจัยนำเข้า ได้รับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และ เพื่อกำหนดว่าโครงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือขยายผลไปในทิศทางใด สอดคล้องกับความตั้งใจหรือไม่ มองในแง่นี้ การประเมินผลแบบรวบยอด จึงเป็นการวิจัยประเมินผลที่มีความหมายครอบคลุม ทั้งการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) อันหมายถึงการที่นโยบายได้รับการดำเนินการตามแผนงานขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่และนโยบายเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางของวัตถุประสงค์ที่พึงประสงค์หรือไม่อย่างไร

รอสซีและฟรีแมน (Rossi and Freeman, 1982) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่าเป็น การประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรบความคิด รูปแบบการดำเนินงาน และประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม กล่าวคือ การวิจัยประเมินผลเกี่ยวข้องกับการใช้ ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุงการวางแผน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของแผนงาน

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1971) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า “เป็น กระบวนการกำหนด รวบรวม และประมวลข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ”

อีเบล และฟรีสบาย (Ebel and Frisbie, 1986) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพหรือคุณค่าของสิ่งต่างๆ ซึ่งบางครั้งอาจพิจารณาจากผลที่ได้จากการวัดเท่านั้นแต่ส่วนมากจะตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยพิจารณาจากผลที่ได้จากการวัดด้านต่าง ๆ ประกอบกับ หลักฐานด้านอื่น ที่เกี่ยวข้อง และรวมถึงการใช้วิจารณ์ญาณและความรู้สึกนึกคิดของผู้ประเมินมา ประกอบในการตัดสินใจด้วย

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่ง วิลเลียม เซ โชรอดี (William A. Shrode) และแดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่าการจัดการคือ "กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับ การประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คน ซึ่งตนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร" ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิตบริการหรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation)

อัญชลี ธรรมะวิสิกุล (2552) ได้มีแนวคิดการติดตามและประเมินผล จะเรียกสั้น ๆ ว่า ระบบการติดตามและประเมินผล นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้ดำเนินโครงการทราบว่าโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ดำเนินการประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผล จะให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ช่วยให้การบริหารแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบการติดตามและประเมินผลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารแผนงานและโครงการ เพราะในวงจรบริหารแผนงานและโครงการ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) การควบคุม (Control) และการประเมินผล (Evaluation) ถ้าขาดส่วนหนึ่งส่วนใด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดขาดประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารแผนงานและโครงการทั้งหมด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2551) ได้มีแนวคิดด้านการติดตามและประเมินผลผู้ปฏิบัติงานแล้ว การติดตามและประเมินผลการทำงานขององค์กรยังเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการเช่นกัน โดยเฉพาะระบบการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำคำรับรองการ ปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ.2546 จนถึงปัจจุบัน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. เป็นองค์กรหลักในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้สึกลงใจของลูกค้านับเป็นวิจารณ์ของลูกค้านั้นที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์น (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา

แนวคิดด้านความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า ส่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลึกฝังหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler , 2003, p. 168) กล่าวว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (expectation) เกิดจากประสบการณ์ และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (manufacturing) และจากการตลาด (marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุน

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Shelly (2553, หน้า 29) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของ มนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้ทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึก ที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้ใน ทางบวกอื่นๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พิทักษ์ ตรีขทิบ (2551, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มี ปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

สมพร ตั้งสระสม (2551, หน้า 8) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึง พพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ

แนนน้อย พงษ์สามารถ (2551, หน้า 5) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ คือท่าทีต่างๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นคว้าวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการใน ด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและ ควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำ ในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่แสวงหาความสุขโดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหา ความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่แสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยชาติหรือ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามประเมินผลและความพึงพอใจ พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ดร.ชินานาฏ วิทยาประภากร (2556) ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยปีงบประมาณ 2556ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่โดยมีวัตถุประสงค์ประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยปีงบประมาณ 2556 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยปีงบประมาณ 2556 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินโครงการวิจัย บุคลากร อาจารย์ นักวิจัยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

โดยถือการสรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อโครงการส่งเสริมงานวิจัยโครงการสุดท้ายได้สิ้นสุดลง 30 กันยายน 2556 จำนวนทั้งสิ้น 8 โครงการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย รายละเอียดโครงการส่งเสริมงานวิจัย และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการส่งเสริมงานวิจัยทั้ง 8 โครงการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่ผู้รับผิดชอบโครงการส่งเสริมงานวิจัยพึงประมาณ 2556 แต่ละโครงการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการและรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานโครงการ เพื่อหาข้อสรุปรายละเอียดโครงการและผลการดำเนินงานโครงการ กระบวนการรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และการเขียนรายงานวิจัย ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลในแบบสรุปลักษณะรายละเอียดและสรุปผลการปฏิบัติงานของโครงการและทบทวนการศึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพลักษณะหรือเชิงบรรยาย

ณัฐวรินทร์ สิริเดชทวีติยาและมยุร วัตแก้ว (2555) ได้ศึกษาการวิจัยประเมินผลโครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การติดตามและประเมินผลตามแนวคิดแผนทีผลลัพธ์โดยใช้แนวคิดและรูปแบบการประเมินของสเติกและสตฟเฟิลบีม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการติดตามและประเมินผลตามแนวคิดแผนทีผลลัพธ์ใน 2 กิจกรรมหลัก คือ การเตรียมการอบรมและการดำเนินการอบรม โดยใช้แนวคิดการประเมินของสเติกและแนวคิดการประเมินแบบชิปป์ของสตฟเฟิลบีม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้รวม 24 คน เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการและผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนและบริหารจัดการโครงการใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละเพื่อใช้ในการตัดสินใจคุณค่าของโครงการผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของโครงการตามทีคาดหวังกับตามทีเกิดขึ้นจริงมีความสัมพันธ์กันในระดับมากและมีความสอดคล้องกัน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกับโครงการอบรมมีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินโครงการ

ทิพย์วรรณ ทองสัมฤทธิ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ ฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการ ให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ระหว่างนักศึกษากับบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา และบุคลากร จำนวน 383 คน ประกอบด้วยนักศึกษาจำนวน 287 คน และบุคลากรจำนวน 96 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็น ของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้าน ความมั่นใจ จำนวน 26 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติทดสอบที สถิติทดสอบเอฟและทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของ เซฟเฟ

ผลการวิจัยนี้มีประโยชน์ที่สำคัญในการนำเสนอข้อมูลให้คณะผู้บริหาร เพื่อใช้สำหรับกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

เพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการทุกปี เพื่อนำผลที่ได้ ไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดีมากยิ่งขึ้น

อุทัย กุลสอน (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่มารับบริการจำนวน 273 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจระหว่างเพศ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย กลุ่มอาชีพต่างก็มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นพึงพอใจ มากกว่าเกษตรกรหรือรับจ้าง อาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าเกษตรกร หรือรับจ้าง ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการ ประชาสัมพันธ์แนะนำ ระเบียบ ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นขอรับบริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการ บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น ควรจัดสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรับบริการไว้ให้ชัดเจนและเพียงพอ ควรจัด สถานที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการระหว่างพัก กลางวันในงานที่เชื่อมโยงสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถและความ ชำนาญในการให้บริการ และจัดให้มีกล่องรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาล 3 ด้าน คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการและรูปแบบการบริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานและบุคลิกภาพ การแสดงออก และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความสะดวกในการรับบริการ เวลา สถานที่และอุปกรณ์ที่ให้บริการ ใช้ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 423 คน วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านระบบการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในความเหมาะสมของเวลาในการรอรับบริการและให้บริการ ติดต่อกันไม่หยุดบริการ สามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลาในระดับมากที่สุด ส่วนรูปแบบการบริการพึง พ้อใจในระดับมาก 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การปฏิบัติงาน ภาพรวมพึงพอใจในระดับมาก โดยพึง พ้อใจเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีทักษะและความจริงใจในการบริการ ในระดับมากที่สุด ส่วนบุคลิกภาพพึงพอใจในระดับมาก 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมพึง พ้อใจในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการเหมาะสม เพียงพอ กว้างขวาง สามารถรองรับผู้รับบริการได้จำนวนมากในระดับมากที่สุด และพึงพอใจในอุปกรณ์/เวลาใน ระดับมาก

ชมภู วิวัฒน์วิทย์. (2552) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์วิทยบริการ [ห้องสมุด] วิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยแยกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2552 วิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 335คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Square Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ผลการจากศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัย ราชพฤกษ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านการให้บริการ, ด้านบุคลากร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักศึกษาหญิง และนักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ ไม่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์มีความแตกต่างกันในด้านบุคลากร สังกัดคณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีความแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอาคารสถานที่ กลุ่มการเรียนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด) วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีความแตกต่างกันในด้านบุคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคาร สถานที่

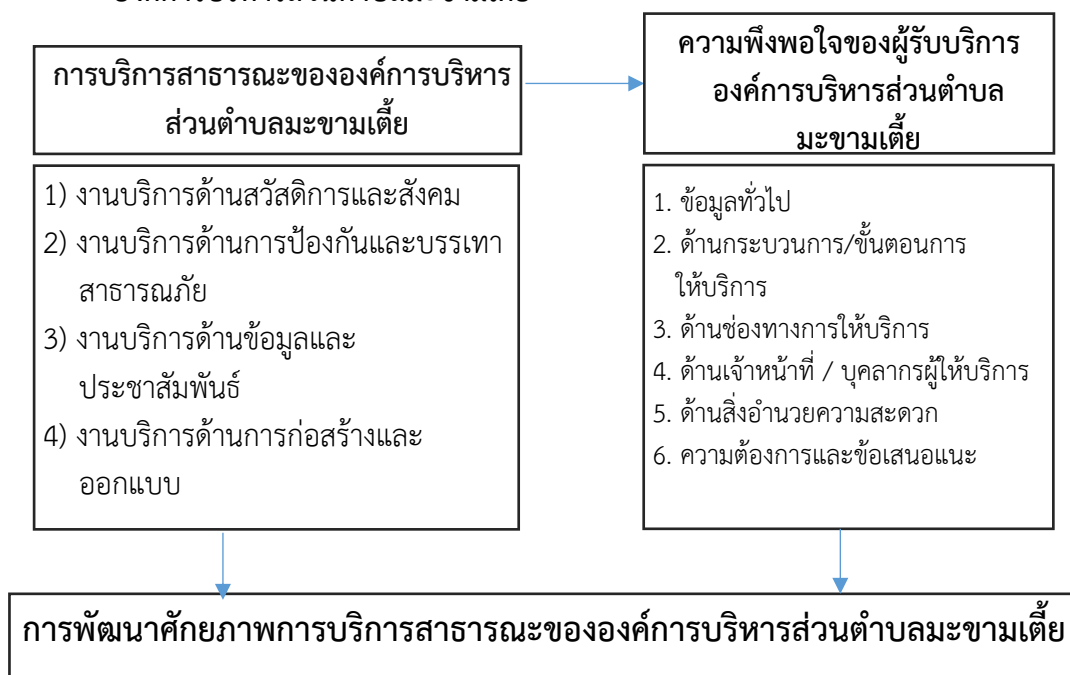
เสาวรัตน์ บุษรานนท์. (2555) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ใน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดถึง ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757 ครัวเรือน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา คือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15และด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และสอดคล้องกับ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุง เกี่ยวกับเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงาน และความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

จากทฤษฎีและแนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการสร้างกรอบแนวคิด และอ้างอิง ในการอภิปรายผลการประเมินที่จะเกิดขึ้นต่อไป

2.6 กรอบแนวคิด

คณะประเมินผลจึงได้วางกรอบแนวคิดทำการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในปัจจุบันสำคัญ 6 ประการ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ความต้องการและข้อเสนอแนะปัจจัยของชุมชน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถนำมาสังเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการสาธารณะที่โดดเด่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ เพื่อเสนอแนะตัวแบบการพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยที่ดีและยั่งยืนในอนาคต ดังนั้นกรอบแนวคิดในการศึกษามีลักษณะดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัยการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จึงได้กำหนดประเด็นและวิธีการประเมิน ดังนี้

1. ประเด็นของการประเมิน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การประเมิน
3. เครื่องมือที่ใช้การประเมิน
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยกำหนดขอบเขต เนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพ การให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการบริการ ประกอบด้วย 4 งาน
 - 1.1 งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม
 - 1.2 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 1.3 งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
 - 1.4 งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ
2. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยในแต่ละงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย และที่อาศัยในชุมชนท้องถิ่นเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย
2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้ง 4 งาน บริการ ได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	จำนวนตัวอย่างเชิงปริมาณ
งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม	100
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100
งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	100
งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ	100
รวม	400

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มี 2 ส่วนคือ ตามรูปแบบการเก็บข้อมูล คือ

1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ในส่วนของเจ้าหน้าที่คำถามปลายเปิดแบบมีโครงสร้างที่สะท้อนให้เห็นขั้นตอนกระบวนการทำงาน จุดดี จุดด้อย และอุปสรรคตลอดจนแนวคิดในการพัฒนา และส่วนของผู้รับบริการ จะเป็นคำถามเชิงโครงสร้างที่ให้ผู้รับบริการได้สะท้อนความรู้สึกความประทับใจหรือไม่ประทับใจ และความต้องการของแต่ละคนออกมา

2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจตามมาตรตราส่วนการประเมินค่าของลิเคอร์ท (Linkert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) โดยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแยกแบบสอบถามออกเป็นสอบถามออกเป็น 4 ชุด ตามขอบเขตงานที่ต้องการประเมิน ประกอบด้วย งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

การประเมินครั้งนี้กำหนดประเด็นที่ต้องประเมิน 4 ประเด็นหลัก คือ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (4) ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในประเด็นตัวชี้วัดย่อยในแต่ละกลุ่ม ผู้ประเมินได้ปรับให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานและข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ทั้งเพื่อให้การวัดผลตรงกับข้อเท็จจริงและให้เป็นธรรมกับผู้ปฏิบัติงาน

การตรวจสอบเครื่องมือประเมิน

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการประเมินครั้งนี้ คณะประเมินผลได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัย ในรูปแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจตามกรอบแนวความคิดของการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ดัชนี และตัวชี้วัดตามแนวความคิด ดังนั้น เพื่อความมีคุณภาพของเครื่องมือในการประเมินจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยตามรายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พลศักดิ์ จิรไกรศิริ นักวิจัยอาวุโสด้านองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ดร.อำนาจ บุญรัตน์มนตรี อดีตหัวหน้าส่วนราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ดร.นิพนธ์ ไตรสรณะกุล อดีตหัวหน้าส่วนราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนงานบริการ

2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3. เก็บข้อมูลโดยตรงจากประชาชนผู้รับบริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในขณะที่เข้ารับบริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรในครั้งนี้ จะวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งการอธิบายค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (พลศักดิ์ จิรไกรศิริ, 2556, หน้า 222) ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายและการสร้างกราฟสำหรับการอภิปรายผลดังรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.5 เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ระหว่างร้อยละ 81- 100
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจในระดับมาก ระหว่างร้อยละ 61 -80
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระหว่างร้อยละ 41 -60
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจในระดับน้อย ระหว่างร้อยละ 21-40
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ระหว่างร้อยละ 1-20
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	มีความแตกต่างมาก
1.25 - 1.75	มีความแตกต่างปานกลาง
น้อยกว่า 1.25	มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน เหมือน ๆ กัน

ที่มา. พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่น่าสนใจทางการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 222.

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ในบทนี้เป็นการเสนอผลการศึกษาการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย โดยนำข้อมูลที่ได้เหล่านั้นมาทำการวิเคราะห์ อ่านผล ตีความ และหาข้อสรุปเพื่อนำมาเสนอรายงานผลการศึกษาวิจัย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ 3) เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนามด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการทดสอบแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการใน 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ได้แก่ งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ จากการศึกษา มีการตอบรับแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง (ด้านละ 100 ตัวอย่าง) นำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุป และอภิปรายผลโดยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นหลักตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ โดยมีรายละเอียดการนำเสนอลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม

ตอนที่ 2 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

4.1 งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	21.00
หญิง	79	79.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
20 – 30 ปี	10	10.00
31 – 40 ปี	40	40.00
41 – 50 ปี	17	17.00
51 – 60 ปี	23	23.00
มากกว่า 60 ปี	7	7.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	8	8.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	65	65.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	4.00
ปริญญาตรี	18	18.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
อื่นๆ	2	2.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	40	40.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	10	10.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	35	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	5.00
อื่นๆ	2	2.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	4	4.00
5 – 10 ปี	15	5.00
11 – 15 ปี	30	8.00
16 – 20 ปี	36	13.00
มากกว่า 20 ปี	15	70.00
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 – 3 ครั้ง	8	8.00
4 – 6 ครั้ง	50	50.00
7 – 9 ครั้ง	4	4.00
10 – 12 ครั้ง	20	20.00
มากกว่า 12 ครั้ง	18	50.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	20	20.00
5,001 – 10,000 บาท	35	35.00
10,001 – 20,000 บาท	22	22.00
20,001 – 30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000บาท	4	4.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.00 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 21.00 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี

ร้อยละ 40.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 65 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 40 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย 16-20 ปี ร้อยละ 36.00 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 4-6 ครั้ง ร้อยละ 50.00 มีรายได้ส่วนใหญ่เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 35

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการและสังคม

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.2 - 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.86	.880	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	.608	มากที่สุด	5
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.726	มากที่สุด	3
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.68	.844	มากที่สุด	4
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.90	.893	มากที่สุด	1
รวม	4.772	0.7902	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.772$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเฉพาะมีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.86$) และประเด็นมีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.85	.681	มากที่สุด	1
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.79	.674	มากที่สุด	2
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.42	.830	มากที่สุด	4
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.26	.928	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.65	.721	มากที่สุด	3
รวม	4.594	0.7668	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.79$ 4.65 4.42 และ 4.26 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อความถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสวัสดิการและสังคม

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้าน สวัสดิการและสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.78	.659	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้ม แย้มแจ่มใส	4.42	.689	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.92	.706	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้องชัดเจน	4.69	.825	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.74	.638	มากที่สุด	3
รวม	4.71	0.7034	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรผู้ให้บริการด้านสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$)
เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่
กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจ
ใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.78$) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่
เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.74$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง
ชัดเจน ($\bar{X} = 4.69$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.42$)
ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1
แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสวัสดิการและ
สังคมมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการและสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้าน สวัสดิการและสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.70	.532	มากที่สุด	2
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้รถเข็น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.63	.648	มากที่สุด	4
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.57	.767	มากที่สุด	5
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.65	.594	มากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.73	.616	มากที่สุด	1
รวม	4.66	.631	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือประเด็นมีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.70$) ส่วนประเด็นมีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคมมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4.2 งานบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	72	72.00
หญิง	28	28.00

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
20 – 30 ปี	10	10.00
31 – 40 ปี	6	6.00
41 – 50 ปี	20	20.00
51 – 60 ปี	32	32.00
มากกว่า 60 ปี	30	30.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	17	17.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	61	61.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	4.00
ปริญญาตรี	15	15.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	48	48.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	15	15.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	19	19.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
อื่นๆ	1	1.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	8.00
5 – 10 ปี	11	11.00
11 – 15 ปี	6	6.00
16 – 20 ปี	13	13.00
มากกว่า 20 ปี	62	62.00
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 – 3 ครั้ง	10	10.00
4 – 6 ครั้ง	25	25.00
7 – 9 ครั้ง	10	10.00
10 – 12 ครั้ง	20	20.00
มากกว่า 12 ครั้ง	35	35.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	18.00
5,001 – 10,000 บาท	34	34.00
10,001 – 20,000 บาท	20	20.00
20,001 – 30,000 บาท	21	21.00
มากกว่า 30,000บาท	7	7.00

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 72 มีอายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 32 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 61 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 48 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย มากกว่า 62 ปี ร้อยละ 68.30 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 - กันยายน 2563 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 35 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 34

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.7 - 4.10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.42	.546	มากที่สุด	5
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	.553	มากที่สุด	1
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.49	.621	มากที่สุด	4
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.647	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.69	.635	มากที่สุด	3
รวม	4.638	0.6004	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.638$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ 4.42 ถึง 4.87 มีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.87$) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.69$) มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.49$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

**ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.81	.592	มากที่สุด	1
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.69	.619	มากที่สุด	4
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.75	.961	มากที่สุด	3
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.62	.935	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.78	.614	มากที่สุด	2
รวม	4.73	0.7442	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ การมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.81$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ($\bar{X} = 4.78$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.75$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.69$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.62$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.89	.874	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.91	.752	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.56	.863	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.87	.632	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.68	.852	มากที่สุด	4
รวม	4.782	0.7946	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.782$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.91$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.89$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.87$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.68$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.68	.696	มากที่สุด	4
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.85	.835	มากที่สุด	1
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการ หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.74	.719	มากที่สุด	2
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมใน การเดินทางมารับบริการ	4.69	.888	มากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.60	.660	มากที่สุด	5
รวม	4.712	0.7596	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.712$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.85$) มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.74$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.69$) มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.68$) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อความและคำตอบของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4.3 งานบริการงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน จากการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	35.00
หญิง	65	65.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
20 – 30 ปี	13	13.00
31 – 40 ปี	9	9.00
41 – 50 ปี	23	23.00
51 – 60 ปี	29	29.00
มากกว่า 60 ปี	24	24.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	55	55.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	21	21.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	6.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	51	51.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	17	17.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	22.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	6.00
อื่นๆ	1	1.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	8.00
5 – 10 ปี	11	11.00
11 – 15 ปี	6	6.00
16 – 20 ปี	13	13.00
มากกว่า 20 ปี	62	62.00

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 – 3 ครั้ง	10	10.00
4 – 6 ครั้ง	27	27.00
7 – 9 ครั้ง	14	14.00
10 – 12 ครั้ง	24	24.00
มากกว่า 12 ครั้ง	45	45.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	18.00
5,001 – 10,000 บาท	44	44.00
10,001 – 20,000 บาท	23	23.00
20,001 – 30,000 บาท	26	26.00
มากกว่า 30,000บาท	9	9.00

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65 มีอายุส่วนใหญ่มากกว่า 60 ปี ร้อยละ 24 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 55 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 51 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 62 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 45 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 44

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.12 - 4.15

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.636$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่ มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$) มีการตีพิมพ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.65$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.52$) และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.44$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงาน ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความ คล่องตัว	4.52	.851	มากที่สุด	4
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.44	.675	มากที่สุด	5
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	.581	มากที่สุด	1
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.952	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่าง เป็นธรรม	4.65	.874	มากที่สุด	3
รวม	4.636	0.7866	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านข้อมูล และประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.62	.657	มากที่สุด	2
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.56	.765	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.28	.744	มากที่สุด	5
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.71	.684	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.41	.716	มากที่สุด	4
รวม	4.516	0.7132	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการ
ให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.516$) เมื่อพิจารณาราย
ประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น
อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือประเด็น มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจาย

เสียงเช่น วิทย์ โททัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.65$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.65$) และมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.75	.701	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.62	.771	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.51	.543	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.38	.542	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.70	.741	มากที่สุด	2
รวม	4.592	0.6596	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.516$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจนตามลำดับ ($\bar{X} = 4.75$ 4.70 4.62 4.51 และ 4.38) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านข้อมูล และประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.71	.884	มากที่สุด	2
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.62	.754	มากที่สุด	4
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการ หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.56	.701	มากที่สุด	5
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมใน การเดินทางมารับบริการ	4.63	.652	มากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	.452	มากที่สุด	1
รวม	4.654	0.6886	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.654$) เมื่อพิจารณา
รายประเด็นพบว่ามีความเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเน้นเป้าหมายด้านความสะอาดของสถานที่
ให้บริการโดยรวม รองลงมา มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.75$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.71$) สถานที่ตั้ง
ของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.63$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก
เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.62$) มี
ทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น
($\bar{X} = 4.56$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1
แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านข้อมูลและ
ประชาสัมพันธ์มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

4.4 งานบริการงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน จากการ
เก็บข้อมูลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	64	64.00
หญิง	36	36.00

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.00
20 – 30 ปี	8	8.00
31 – 40 ปี	12	12.00
41 – 50 ปี	14	14.00
51 – 60 ปี	20	20.00
มากกว่า 60 ปี	45	45.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	61	61.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	18	18.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
อื่นๆ	1	1.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
เกษตรกร	64	64.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	8	8.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	7.00
อื่นๆ	0	0.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย		
ต่ำกว่า 5 ปี	7	7.00
5 – 10 ปี	10	10.00
11 – 15 ปี	9	9.00
16 – 20 ปี	7	7.00
มากกว่า 20 ปี	67	67.00
6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 – 3 ครั้ง	11	11.00
4 – 6 ครั้ง	21	21.00
7 – 9 ครั้ง	4	4.00
10 – 12 ครั้ง	31	31.00
มากกว่า 12 ครั้ง	33	33.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	15	15.00
5,001 – 10,000 บาท	40	40.00
10,001 – 20,000 บาท	30	30.00
20,001 – 30,000 บาท	9	9.00
มากกว่า 30,000บาท	6	6.00

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินที่มีค่าร้อยละมากที่สุด พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 64 มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 44 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 61 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 64 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 67 ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 33 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 40

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.17 - 4.20

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.52	.875	มากที่สุด	5
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	.741	มากที่สุด	4
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	.625	มากที่สุด	2
4. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	.543	มากที่สุด	3
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม	4.91	.774	มากที่สุด	1
รวม	4.742	0.7116	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.742$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.87$) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.79$) มีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.62$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อด้านช่องทางการให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

ด้านช่องทางการให้บริการในงาน ด้านการก่อสร้างและออกแบบ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.84	.564	มากที่สุด	2
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.12	.624	มาก	5
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4.92	.594	มากที่สุด	1
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.15	.659	มาก	4
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย	4.72	.537	มากที่สุด	3
รวม	4.55	0.5956	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น ตั้งแต่มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.84$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย ($\bar{X} = 4.72$) มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.15$) และมีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านช่องทางการให้บริการในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงาน ด้านการก่อสร้างและออกแบบ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ	4.73	.701	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	.767	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.54	.894	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.48	.644	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.75	.776	มากที่สุด	2
รวม	4.662	0.7564	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.662$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.781$) รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.75$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.73$) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.54$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการก่อสร้างและออกแบบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงาน ด้านการก่อสร้างและออกแบบ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	.688	มากที่สุด	3
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ	4.85	.620	มากที่สุด	2
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.13	.729	มาก	5
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.44	.717	มากที่สุด	4
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.87	.855	มากที่สุด	1
รวม	4.582	0.7218	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.582$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.87$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.85$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.44$) ซึ่งมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และมีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.13$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อความและคำตอบของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการก่อสร้างและออกแบบ มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
1	ด้าน สวัสดิการ และสังคม	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.772	0.7902	95.44
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.594	0.7668	91.88
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.710	0.7034	94.20
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.660	0.6310	93.20
		ภาพรวมทุกด้าน	4.684	0.72285	93.68
2	ด้านการ ป้องกันและ บรรเทา สาธารณภัย	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.638	0.6004	92.76
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.7442	94.60
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.782	0.7946	95.64
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.712	0.7596	94.24
		ภาพรวมทุกด้าน	4.7155	0.7247	94.31
3	ด้านข้อมูล และประชาสัมพันธ์	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.636	0.7866	92.72
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.516	0.7132	90.32
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.592	0.6596	91.84
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.654	0.6886	93.08
		ภาพรวมทุกด้าน	4.5995	0.712	91.99
4	ด้านการ ก่อสร้างและ ออกแบบ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.742	0.7116	94.84
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.5956	91.00
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.662	0.7564	93.24
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.582	0.7218	91.64
		ภาพรวมทุกด้าน	4.634	0.6963	92.68
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.658	0.71397	93.165

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกรให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ร้อยละ 93.165 แสดงว่า ผู้รับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และผลการศึกษาแต่ละงานบริการมีดังนี้

1. **งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม** ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยรวมร้อยละ 93.68 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยมากที่สุด ร้อยละ 95.44 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 93.20 และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 91.88 ตามลำดับ

2. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 94.31 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสูงสุด ร้อยละ 95.64 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.24 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ร้อยละ 92.76 ตามลำดับ

3. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวมร้อยละ 91.99 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.08 รองลงมากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.72 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.84 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.32 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

4. งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 92.68 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.84 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.24 พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.64 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามขอบเขตเนื้อหาการ ประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 4 กระบวนงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ โดยประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.685 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.165

บทที่ 5

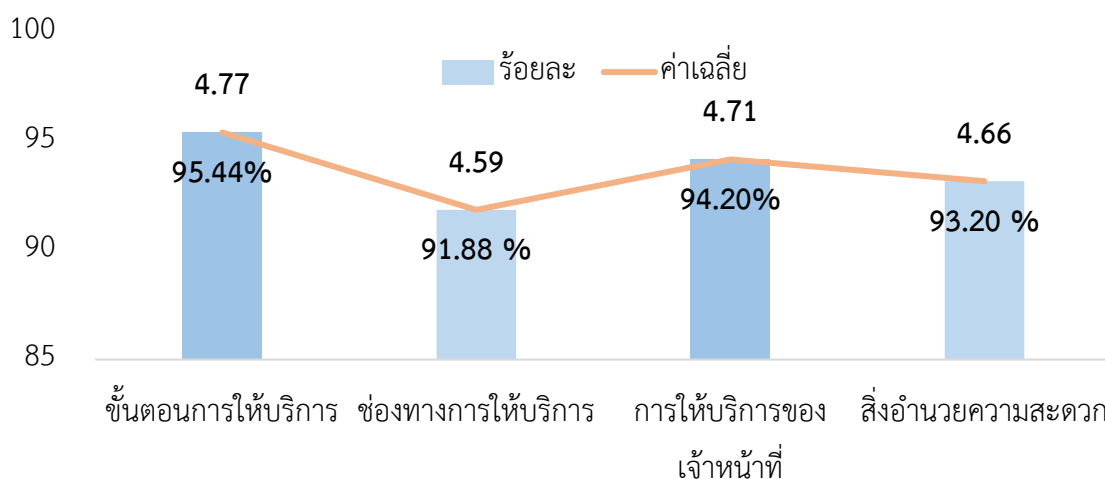
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีเป้าหมายสำคัญเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสำรวจจากผู้รับบริการในงาน 4 ด้าน จำนวน 400 คน ประกอบด้วย งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 100 ตัวอย่าง งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 100 ตัวอย่าง งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 100 ตัวอย่าง และงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ 100 ตัวอย่าง เกณฑ์การประเมินใช้แนวคิดการให้บริการที่ดีเป็นพื้นฐานกำหนดตัวชี้วัด โดยการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้ง 4 ด้านของอบต.การประเมินในครั้งนี้กำหนดประเด็นที่ต้องประเมิน 4 ประเด็นหลัก คือ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ 5.1 - 5.4

1) **งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม** การประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.1

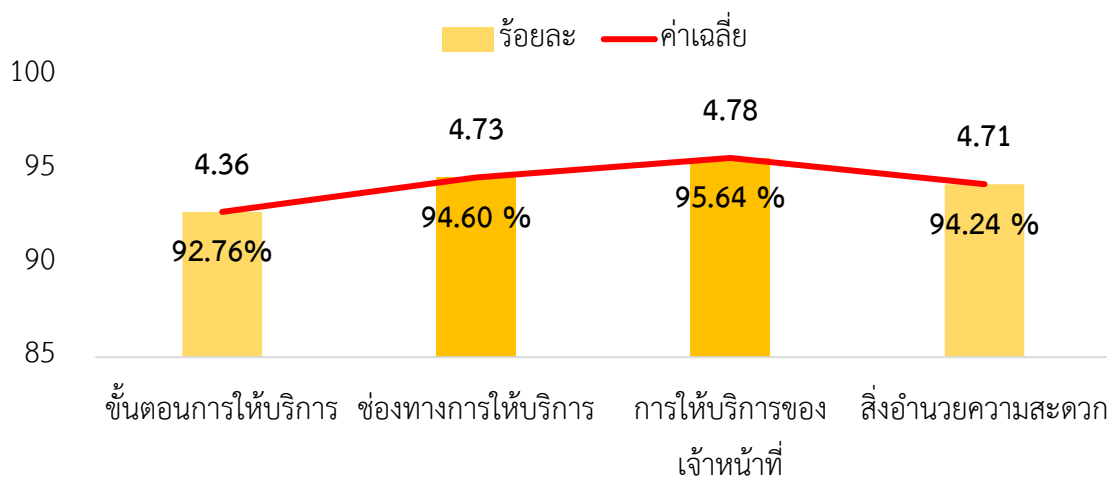
แผนภูมิที่ 5.1 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



2) **งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** การประเมินผลความพึงพอใจด้านงานทะเบียนราษฎรสามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการ

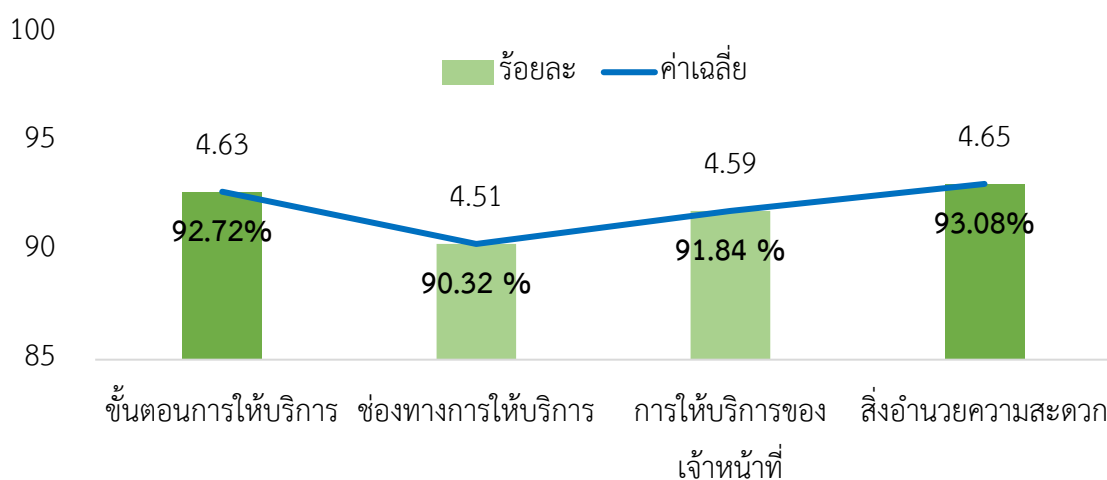
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.2

แผนภูมิที่ 5.2 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



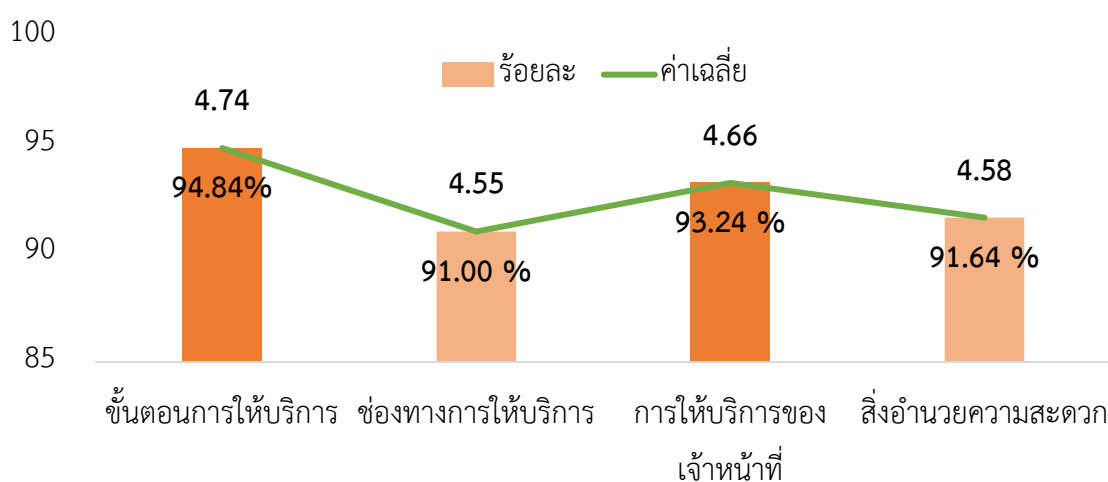
3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ การประเมินผลความพึงพอใจด้านสวัสดิการและสังคมสามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.3

แผนภูมิที่ 5.3 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



4) **งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ** การประเมินผลความพึงพอใจด้านงานสาธารณสุขสามารถสรุปได้ว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.4

แผนภูมิที่ 5.4 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลใช้หลักการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้วิจัย เป็นแนวทางในการวิเคราะห์

ข้อสังเกตที่สำคัญจากผลการศึกษา คือ ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการมากรายการ ซึ่งอาจทำให้เกิดคำถามต่อกระบวนการได้มาของข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการทวนสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สำรวจ โดยการสังเกตกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการโดยตรง และการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในเชิงลึก เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ และเหตุผลที่มีความพึงพอใจในระดับนั้นๆ ตลอดจนการสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

การสังเกตกระบวนการทำงาน พบว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยทุกฝ่ายต้องทำงานภายใต้ความกดดันทั้งด้านกำลังคนและด้านงบประมาณ กล่าวคือ แต่ละฝ่ายจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลแค่ 1-2 หากมองในด้านความพร้อมของบุคลากรและสถานที่เปรียบเทียบกับองค์การขนาดใหญ่ทั้ง ภาครัฐและเอกชน

เหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งคือ “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ” พบว่า ผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านในพื้นที่ ไม่ได้คาดหวังว่าตัวเองซึ่งเป็นชาวบ้านธรรมดา เป็นเกษตรกร จะต้องได้รับ

การดูแลอย่างดีมากเมื่อไปใช้บริการ ดังนั้นเมื่อความคาดหวังไม่สูงแต่การให้บริการมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ จึงเป็นสาเหตุสำคัญอีกประการที่ทำให้ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงมาก อย่างไรก็ตามในอนาคตเมื่อชุมชนมีขนาดใหญ่ขึ้นผู้คนในชุมชนมีมากขึ้น มีความหลากหลายมากขึ้นทั้งด้านอาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพทางสังคม ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสูงขึ้น รูปแบบการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอีกต่อไป ดังนั้นเพื่อรักษาหรือเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยจำเป็นต้องยกระดับคุณภาพการให้บริการ ให้ได้มาตรฐานตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไปโดยภาพรวมดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในปีงบประมาณต่อไปมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย โดยพิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

1.1 การสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และแนวทางการให้บริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยเพื่อการพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 ในการวางแผนพัฒนาและการให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ควรยึดเป้าหมายของประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทย ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

1.3 ในด้านกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่นภายใต้ความรับผิดชอบของปกครองส่วนท้องถิ่น ควรยึดหลักที่สำคัญในกระบวนการบริหารการพัฒนาและการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

1.3.1. ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อความกินดีอยู่ของประชาชน

1.3.2. ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา โดยเน้นการพัฒนาและบริการที่สร้าง คุณลักษณะ 5 ประการของประชาชน (คน) มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีทักษะในการคิดเชิงระบบที่ สามารถวิเคราะห์สังเคราะห์นำมาใช้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเคารพในความแตกต่าง และเป็นคนที่ มีคุณธรรมจริยธรรม

1.3.3. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาและการให้บริการ ทั้งนี้ให้ดำเนินการพัฒนาตามหลักและนโยบายของรัฐบาลที่ต้องใช้หลัก “ประชารัฐ” ซึ่งประกอบด้วย

ภาครัฐ ภาคประชาชนและภาคเอกชนตลอดจนกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่นซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น

1.3.4. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและการบริการประชาชน ทั้งนี้องค์กรปกครองท้องถิ่น (อปท.) จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการในภาครัฐและธรรมาภิบาลในสังคมไทยโดยยึดหลักดังนี้ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความเสมอภาค (Equity) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักความรับผิดชอบต่อ (Accountability) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) และ หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

1.3.5 การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและการบริการประชาชน ตลอดจนการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น โดยการนำระบบดิจิทัล (Digital Economy : DE) เพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้มากขึ้นและทั่วถึงในระยะเวลาที่รวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อใช้ระบบ ดิจิทัลมาใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในพื้นที่แต่ละ อปท. รับผิดชอบต่อ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมของรัฐบาลปัจจุบันที่กำหนดไว้ คือ ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand)

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ 4) งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจากผลการประเมินพบว่าทั้ง 4 งานบริการคะแนนมีความสัมพันธ์กัน คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้านดังนี้

2.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.1.1. รักษาระดับและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการงานต่างๆให้มีความคล่องตัว และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.1.2. ให้มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานสาธารณะต่าง ๆ งานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอย่างต่อเนื่อง

2.1.3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนในงานบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ควรมีการพัฒนาคู่มือที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.2.1 ควรจัดให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวที่เพียงพอและทั่วถึงแก่ผู้รับบริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อที่เป็นบุคคลในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

2.4.1. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ ที่นั่งคอยรับบริการในงานบริการสาธารณะต่าง ๆ

2.4.2. ควรจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ

บรรณานุกรม

- จิระศักดิ์ เรืองรังษี และคณะ. (2553). การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จิตพิสุทธิ สมทา และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ดารณี ชนะชนม์. (2557). การติดตามประเมินผลการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการนำแนวคิดตาม แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ประโยชน์ ของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ปี พ.ศ. 2555. รายงานการวิจัย สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม.
- ประชากร พัฒนกุล และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของ จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลศักดิ์ จิโรกรศิริ. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 222.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. (2561). โครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ปีงบประมาณ 2561. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- ลนาภรณ์ บุตรเสรีชัย. (2550). การติดตามการใช้ผลการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อพัฒนา คุณภาพของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรุณญา ขยันกิจ และเอกรัตน์ ทานาค. (2557). การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับการ ใช้แผนผังแนวคิด เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจต่อการเรียน วิชาชีววิทยา เรื่อง การสืบพันธุ์ของพืชดอกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรศิริ ผลเจริญ. (2553). กลยุทธ์การส่งเสริมความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ สายการ บินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- รังสรรค์ วิบูลอุปถัมภ์. (2533). กระบวนการตรวจติดตามและประเมินผลของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตนา ดิถิอารีกุล. (2544). การดำเนินงานติดตามและประเมินผลตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 8. รายงานการวิจัย สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 8.
- ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัย. (2559). ความรู้เกี่ยวกับเทศบาล [Online]. เข้าถึงได้จาก : <https://teacher.aru.ac.th/witchugon/images/stories/thailocalgov/2chap6.pdf> [2559, ตุลาคม 21]

- สมบัติ อุดมธรรมศิริ และประณต บุญไชยอภิสิทธิ์. (2552). การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 007/008 ของบริษัททีโอที จำกัด [มหาชน] กรณีศึกษา : ผู้ใช้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางกระดี่ อ.บางกระดี่ จ.ปทุมธานี. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อัญชลี ธรรมะวิจิตรกุล. (2552). การติดตามผลและประเมินผลการนิเทศ. เข้าถึงได้จาก : <https://panchalee.wordpress.com/2009/07/29/monitoring-evaluation>
- อัมรัตน์ อนวัช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรรถพล สุขโข และสุธาริน สถาปิตานนท์. (2556). การจำลองสมการโครงสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเรียน. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย. (2559). ข้อมูลทั่วไป [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.changsaicity.go.th/default.asp>.
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ผนวก ก แบบประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดทำโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 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) มากกว่า 20 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงปีที่ผ่านมา (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

- 1) 1-3 ครั้ง 2) 4-6 ครั้ง 3) 7-9 ครั้ง
 4) 10-12 ครั้ง 5) มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001-30,000 บาท 5) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. มีการตีตราประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย ไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ					
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ (งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม)

3.1. ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดทำโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 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) มากกว่า 20 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงปีที่ผ่านมา (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

- 1) 1-3 ครั้ง 2) 4-6 ครั้ง 3) 7-9 ครั้ง
 4) 10-12 ครั้ง 5) มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001-30,000 บาท 5) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. มีการตีตราประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย โฉนด บอร์ดประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ					
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ (งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

3.1. ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดทำโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 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) มากกว่า 20 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงปีที่ผ่านมา (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

- 1) 1-3 ครั้ง 2) 4-6 ครั้ง 3) 7-9 ครั้ง
 4) 10-12 ครั้ง 5) มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001-30,000 บาท 5) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. มีการตีตราประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย โฉนด บอร์ดประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ					
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ (งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์)

3.1. ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดทำโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 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) มากกว่า 20 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ในช่วงปีที่ผ่านมา (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

- 1) 1-3 ครั้ง 2) 4-6 ครั้ง 3) 7-9 ครั้ง
 4) 10-12 ครั้ง 5) มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001-30,000 บาท 5) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. มีการตีตราประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
5. มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อกระจายเสียงเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย โฉนด บอร์ดประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
4. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
5. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อบุคคล เช่น การบอกต่อ การพูดคุย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการสม่ำเสมอ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ					
3. มีทางเลือกให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
4. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ (งานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ)

3.1. ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยในงานบริการงานบริการด้านการก่อสร้างและออกแบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข

ประมวลภาพกิจกรรม

บรรยากาศการลงพื้นที่ของคณะทำงาน
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี







คณะทำงานการประเมินผล

คณะกรรมการประเมินผล

1. ดร.วัฒนา นนทชิต	ประธานคณะกรรมการ
2. ดร.กรวิทย์ เกาะกลาง	รองประธานคณะกรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ไพศาล บรรจสุวรรณ์	คณะกรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิติ มณีกาญจน์	คณะกรรมการ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษฎา พรรณราย	คณะกรรมการ
6. ว่าที่ร้อยตรี ดร. ธนภณ ภู่มาลา	คณะกรรมการ
7. ดร.ศักดา ขจรบุญ	คณะกรรมการ
8. ดร. ศิริพร เพ็งจันทร์	คณะกรรมการ
9. อาจารย์ รุ่งทิพย์ แซ่แง่	คณะกรรมการและเลขานุการ