



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยม
อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

หน่วยงานวิจัย
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

คำนำ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยวม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยวม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลยวม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนา ผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลยวม และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยวม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ ในการพัฒนาการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยวม อำเภอนาทม จังหวัดน่านต่อไป

ศุภชัยวิจิตรพุทธศาสตร์น่าน
วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	๔
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๕
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๖
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๗
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	๘
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ	๑๒
๒.๓ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๑๖
๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย	๒๒
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๖
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๖
๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	๓๗
๓.๓ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๗
๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๓๘
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๑
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	๔๒
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ	๔๔
๔.๓ การให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลยาบหันนา	๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๖๘
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๖๘
๕.๒ อภิปรายผล	๖๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	๗๐
บรรณานุกรม	๗๑
ภาคผนวก	๗๕
ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่	๗๖
ผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่านแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่านประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๗๘
ผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลยาบห้วยนา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน	๘๐
ผนวก ง ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๘๔

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อปี	๔๒
๔.๒	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๔๔
๔.๓	ตารางแสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๔๕
๔.๔	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๔๖
๔.๕	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๔๗
๔.๖	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ	๔๘
๔.๗	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ	๔๙
๔.๘	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ	๕๐
๔.๙	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ	๕๑
๔.๑๐	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร	๕๒
๔.๑๑	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร	๕๓
๔.๑๒	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร	๕๔
๔.๑๓	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร	๕๕
๔.๑๔	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๕๖

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๑๕	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๕๗
๔.๑๖	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๕๘
๔.๑๗	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๕๙
๔.๑๘	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	๖๐
๔.๑๙	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	๖๑
๔.๒๐	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	๖๒
๔.๒๑	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	๖๓
๔.๒๒	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการภาพรวม งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย)	๖๔
๔.๒๓	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการภาพรวม งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ	๖๔
๔.๒๔	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการภาพรวม งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร	๖๕
๔.๒๕	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการภาพรวม งานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๖๕
๔.๒๖	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการภาพรวม งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพ ผู้สูงอายุ	๖๖
๔.๒๗	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน	๖๗

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- ๑.๕ กรอบแนวคิดการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน

๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทาง ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๙ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมาตรา ๒๕๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการ

สาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมาย บัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจน งบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมาย ให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้ เอกชนหรือ หน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้¹

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบลตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒) องค์การ บริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมโดยกฎหมายได้ กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแยกไว้ ๒ ประเภทคือ ประเภทแรก เป็นกิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ ต้องถือปฏิบัติเป็น ส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบกการรักษาความสะอาดของ ถนนทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการส่งเสริมการศึกษาศาสนาและ วัฒนธรรมการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชนผู้สูงอายุ และผู้พิการการคุ้มครองดูแลและ บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมการบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดย จัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น ประเภทที่สองเป็นกิจกรรมที่อาจจัดทำเป็น ภารกิจหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ จะทำในงบประมาณต่อ ๆ ไป องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้มีน้ำดื่ม เพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มี และการมีบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ การให้มีและการส่งเสริมการเกษตรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มี

^๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐, การปกครองท้องถิ่น, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution2 / ewt_dl_link.php?nid=1 0 3 8 &filename=index [๑๖เมษายน ๒๕๖๕].

อุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้ามการส่งเสริมกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง^๒ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกันคือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด กล่าวโดยสรุปองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมการให้บริการประชาชนและดูแลทุกข์ สุข ของประชาชนแทนรัฐบาล

ตามพระราชกฤษฎีกาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ^๓ เสนอและคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบโดยประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ รวมทั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลายมิติโดยมีเป้าหมายหลักคือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการนี้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบมีโครงสร้างการบริการมีบุคลากรและงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่าง ๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนอง ความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันและมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน มีการร่วมมือร่วมใจที่จะพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ

^๒ กฎกระทรวง, แบ่งส่วนราชการ, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.dla.go.th/visit/2559.pdf> [๑๖ เมษายน ๒๕๖๕].

^๓ พระราชกฤษฎีกา, ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C338/%C338-2a-2546-a0002.htm> [๑๘ เมษายน ๒๕๖๕].

เจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภотаวังผา จังหวัดน่าน จึงร่วมกับศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจแล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าตามความคิดเห็นของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการ และประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการคาดหวังไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ต่อไป

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภотаวังผา จังหวัดน่าน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการปรับปรุง ยกระดับ พัฒนาระบบการดำเนินงานให้บริการแก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกมิติที่ได้รับการประเมิน และเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภотаวังผา จังหวัดน่าน

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภотаวังผา จังหวัดน่าน

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร (Population)

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในภาระงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ที่กำหนดให้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔,๕๔๐ คน

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
๒. งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ
๓. งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
๔. โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
๕. โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้วิจัยสำรวจเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๑.๔ นิยามศัพท์ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ทั้งในทางบวกหรือในทางลบที่แสดงออกในลักษณะเป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจและความคาดหวัง หรือความรู้สึกว่าสมควรจะได้รับจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการประสบความสำเร็จ เป็นไปตามความคาดหวัง รู้สึกพอใจบรรลุถึงความต้องการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลาย ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การจัดระบบและขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การจัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุง และพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

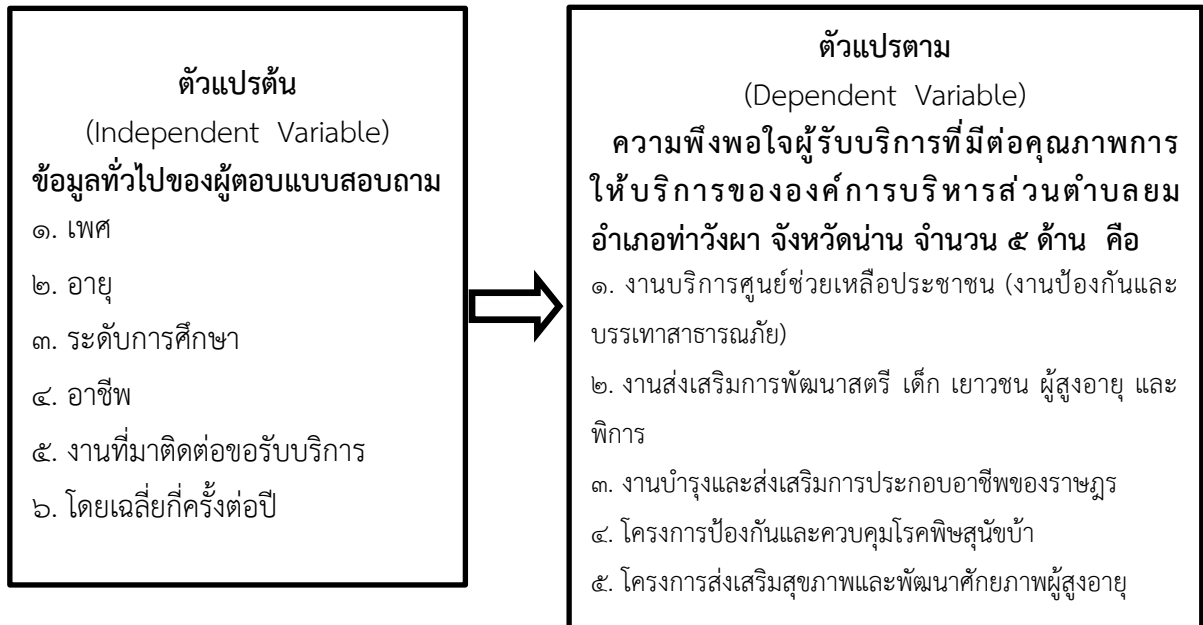
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

๑.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ประจำปี ๒๕๖๕ คณะผู้วิจัยได้กำหนด กรอบแนวคิด การวิจัย ไว้ดังนี้



แผนภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม นั้น คณะผู้วิจัยคาดว่าจะประโยชน์ที่จะได้รับ จากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจ ทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทาง ในการแก้ไข และพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ผลการจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการ นำไปสู่การ ปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม สามารถนำข้อมูลที่ได้ไป ปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐาน และแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ
- ๒.๓ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- ๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” เป็นทัศนคติที่เป็นธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่นพึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จึงหมายถึงชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ภนิดา ชัยปัญญา^๔ กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis^๕ กล่าวว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

^๔ ภนิดา ชัยปัญญา, แนวคิดความพึงพอใจ, (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑), หน้า ๑๑ .

^๕ Davis, K., Human relation at work : The dynamic of organizational behavior, (New York: Mc.Graw-Hill, 1967).

Campbell^๖ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายใน ที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็น หรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian^๗ กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

วิรุฬ พรรณเทวี^๘ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือ มีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์^๙ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี^{๑๐} กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

^๖ Campbell, A., **Subjective Measures and of Well-being**, The Western Journal of Medicine, 31 (7), 117-124, 1976.

^๗ Donabedian, A., **The Definition of Quality and Approaches to its Assessment** (Vol.1), Michigan: The University of Michigan, 1980.

^๘ วิรุฬ พรรณเทวี, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน, **วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๒).

^๙ วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์, ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแห่งสองทิว, **วิทยานิพนธ์การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕).

^{๑๐} กาญจนา อรุณสอนศรี, ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่, **วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ, (คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖).

ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย^{๑๑} กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจ คือ การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์^{๑๒} ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

^{๑๑} อัจฉรา สมสวย, ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด, วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕).

^{๑๒} บุญเรือง ขจรศิลป์, วิจัยทางการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยและสิงคโปร์, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพมหานคร, ๒๕๒๙).

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจาภิรยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ทฤษฎีกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong^{๑๓} กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ฟรอยด์ (S. M. Freud) ^{๑๔}ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

^{๑๓} Kotler and Armstrong, **Marketing Management:Analysis,planning Implementation and control**, 10 th ed NJ:PernticeHall. Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality** (New York: Harper and Row), 2002.

^{๑๔} Freud, S.,**Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud**, New York: Bantam Books, 1964.

อับราฮัม มาสโลว์^{๑๕} (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

๒. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๓. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๔. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

๕. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐโดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อกรบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ John D. Millett^{๑๖} กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

^{๑๕} Maslow, Abraham H. 1954, *Motivation and Personality*, New York: Harper & Row. (1991). *Administration as service: The public as client*. Paris: OECD. Risse, N.L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. *Nursing Research*, 24 (1), 45-51.

^{๑๖} John, D. Millett. *Human Relations at work. The Dynamic of Organizational Behavior*. New York: The Macmillan Company, 1951.

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ^{๑๗} ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการหมายถึงสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่ายและจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ^{๑๘} ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร^{๑๙} ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการคือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดีและคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือหลักการบริการที่ดีซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ^{๒๐} ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ ๑๐ ประการดังนี้

๑. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

๒. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

๓. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

๔. มีจุดติดต่อเพียง ๑ จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน ๑ คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องาน เพื่อไม่ให้บริการสะดุด

๕. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเช่นทางอีเมลทางโทรศัพท์ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

๖. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

^{๑๗} จินตนา บุญบงการ, *จริยธรรมทางธุรกิจ*, (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๔๐.

^{๑๘} ฉัตรพร เสมอใจ, *การตลาดธุรกิจบริการ*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐.

^{๑๙} สมิต สัจฉกร, *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔.

^{๒๐} ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, *การตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗๓.

๗. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

๘. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

๙. บรรยากาศของความสนุกสนาน

๑๐. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

วรุณพร บุญสมบัติ ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่าเป็นประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล^{๒๑}กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร^{๒๒}ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชน

^{๒๑} สุนันทา ทวีผล, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.) ปัญหาพิเศษ, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐).

^{๒๒} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

ได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

๒.๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Aday and Andersen^{๒๓} กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

๒.๒.๔ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร^{๒๔} กล่าวถึง เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

๑) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ

๒.๒.๕ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ชานันท์ ถ้าคู่^{๒๕} กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี

๑) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้

^{๒๓} Aday, Lu Ann, and Andersor, Ronald. Development of induces of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press, 1971, p 4-11.

^{๒๔} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗๗-๑๗๘.

^{๒๕} ชานันท์ ถ้าคู่, ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า, วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา), (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕), หน้า ๑๐.

เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๓ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้นิยมเศรษฐกิจแบบเสรีและเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลายซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลายๆประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลก ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจฯ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจล่ม สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองจึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็ จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (As Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือมีประสิทธิภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ยึดผลลัพธ์การทำงาน ยึดภารกิจเป็นตัวตั้ง การทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
๓. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
๔. ลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน

๕. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
๖. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
๗. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

จุมพล หนีมพานิช^{๒๖} ได้ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ว่า เป็นการบริหารปกครอง (Governance) ที่เป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและความทันสมัย ตลอดจนมีการทบทวนบทบาทและภารกิจ รวมถึงแนวทางในการกำหนดนโยบาย ตลอดจนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมใหม่อีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การนำวิธีการการจัดการแบบเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ในแง่ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรกๆที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้เป็นอย่างดีคือโจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์^{๒๗} โดยได้สรุปให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพหรือ ไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ
๒. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)
๓. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
๔. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
๕. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

^{๒๖} จุมพล หนีมพานิช, การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๕๐), หน้า ๒๘.

^{๒๗} ทศพร ศิริสัมพันธ์, ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ในประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๕๑), หน้า ๔๕๐.

๖. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๗. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

๘. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate image)

๙. มีการสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary incentives) มากขึ้น

๑๐. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิตในสหรัฐอเมริกา การปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐได้รับอิทธิพลทางความคิดมาจากข้อเสนอแนะของสองนักวิชาการชื่อดัง David Osborn และ Ted Gaebler ดังที่ปรากฏในหนังสือของพวกเขาที่ชื่อ Reinventing Government (การแปลงโฉมระบบราชการใหม่) ตีพิมพ์ในปี ๑๙๙๒ กล่าวได้ว่า ในผลงานชิ้นนี้ได้มีการนำเอาหลักการสำคัญหลายข้อของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(NPM) มาปรับใช้กับบริบทสังคมอเมริกา (Denhardt, and Grubbs, ๒๐๐๓, p. ๓๓๕) โดยเนื้อหาที่อยู่ภายในเล่มเสนอให้รัฐบาลสหรัฐดำเนินการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีลักษณะ๑๐ ประการ ต่อไปนี้

๑. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (A catalytic government)

๒. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (A community -owned government)

๓. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (A competitive government)

๔. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (A mission - driven government)

๕. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (A results - oriented government)

๖. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (A customer – driven government)

๗. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (An enterprising government)

๘. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเผื่อระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (An anticipatory government)

๙. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (A decentralized government)

๑๐. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (A market-oriented government)

จุมพล หนีพานิซ^{๒๘} กล่าวว่า จากแรงกดดันของการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และกระแสประชาธิปไตยที่ภาคประชาชนมีความคาดหวังจากภาครัฐมากขึ้น การปฏิรูปราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ได้ทุ่มเทเวลาและทรัพยากรในการพลิกโฉมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้บริการและพัฒนาระบบราชการตามหลักการบริหารราชการแนวใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ “ระบบราชการ” หรือ “ระบบบริหารงานภาครัฐยุคใหม่” ซึ่งหลังการปฏิรูปแล้วระบบราชการ หรือระบบการบริหารงานภาครัฐควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ ๙ ประการดังนี้

๑. รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนประชาชน และชุมชนมีบทบาทมากขึ้น

๒. การบริหารภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูง

๓. การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม

๔. มีลักษณะของการทำงาน และการให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว

๕. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง เป็นมืออาชีพ (Professionalism) และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง

๖. ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมาย

๗. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานสากล มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้คนไทยมีคุณภาพและมีศักยภาพสูงเต็มใจเข้ารับราชการเป็นอาชีพ

๘. มีวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

๙. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ประโยชน์ สังกลิน กล่าวว่า “ การจัดการภาครัฐแนวใหม่” นั้นไม่ได้เป็นชื่อของแนวคิดที่มีความเห็นพ้องต้องกันทั้งหมด แต่เป็นคำ เรียกกว้างๆ ที่รวมเอาแนวคิดทางการบริหารที่มีความ

^{๒๘} จุมพล หนีพานิซ, การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, ๒๕๕๐), หน้า ๔๑๔-๔๑๖ .

คล้ายคลึงกันมาอยู่ด้วยกัน ฮูดซึ่งเป็นผู้บัญญัติศัพท์นี้ขึ้นมาคนแรกในปี ๑๙๙๑ ได้ใช้ชื่อนี้ในความหมายที่กว้างมากในฐานะ “ ชุดของแนวคิดทางการบริหารที่คล้ายคลึงกันอย่างกว้างๆ ซึ่งครอบคลุมการปฏิรูประบบราชการในประเทศกลุ่มโออีซี ดี OECD ตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ ๑๙๗๐ ดังนั้นองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ปรากฏอยู่ในวรรณกรรมทางการบริหารที่เขียนโดยนักวิชาการแต่ละคน แต่ละยุคจึงไม่เป็นเอกภาพ แต่จะมีลักษณะที่ซ้ำซ้อนกันอยู่คือ จะมีส่วนที่เหมือน และแตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษาองค์ประกอบนี้ เราจะได้ทราบว่าหน่วยงานและนักวิชาการที่มีชื่อเสียงทางการบริหารจัดการภาครัฐเขาได้อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ว่าอย่างไรบ้าง

Hood^{๒๙} ได้เขียนบทความเรื่อง “การจัดการภาครัฐสำหรับทุกฤดูกาล” และในบทความนี้เองที่มีการใช้คำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นครั้งแรก ซึ่ง ฮูดได้ให้องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังนี้

๑. การดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมีการมอบหมายให้ผู้จัดการที่เป็นมืออาชีพเข้ามาเป็นผู้ดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการระบุตัวบุคคลที่ควบคุมการตัดสินใจในองค์การที่ชัดเจน และการให้ผู้จัดการมีอิสระในการดำเนินงานอย่างเพียงพอซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบต่องานและผลของงานที่ชัดเจน ไม่ใช่เป็นแผ่กระจายของอำนาจไปทั่วจนหาผู้รับผิดชอบที่แท้จริงไม่ได้

๒. การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการนิยามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดของความสำเร็จให้ชัดเจน ซึ่งมักจะกำหนดเป็นเชิงปริมาณ โดยเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ ในการที่จะกำหนดความรับผิดชอบได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน และการทำงานที่มีประสิทธิภาพก็คือ การดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเอง

๓. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมุ่งเน้นควบคุมผลที่จะออกมา โดยการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลจะเชื่อมโยงกับการวัดผลการปฏิบัติงาน มิได้ถูกกำหนดโดยหน่วยงานส่วนกลางในระบบราชการอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้นี้คือเพื่อให้มีการเน้นที่ผลสำเร็จของภารกิจมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของกระบวนการ

๔. การแบ่งแยกหน่วยงาน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการแยกหน่วยงานภาครัฐ โดยการแบ่งแยกหน่วยงานที่ก่อนหน้านี้ มีลักษณะเป็นหนึ่งเดียวไปสู่รูปแบบของหน่วยงานย่อยที่เป็นบริษัทตามประเภทของการผลิต ซึ่งดำเนินงานในรูปของการกระจายอำนาจงบประมาณ และเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในรูปของเครือข่ายในแนวนอนมิใช่ตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้งตามแนวการบริหารแบบดั้งเดิมอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้นี้คือต้องการสร้างหน่วยงานที่สามารถบริหารจัดการในลักษณะที่มีการแบ่งแยกหน่วยผลิตและหน่วยบริการออกจากกัน และเพื่อให้สามารถใช้วิธีการจ้างเหมาหน่วยงานอื่นเข้ามาจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานจากภาคเอกชนหรือจากภาครัฐด้วยกันเอง

^{๒๙} Hood, C., A public management for all seasons, Public Administration, 69, 3-5, 1991.

๕. การมุ่งเน้นการแข่งขัน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะเน้นให้มีการแข่งขันในภาครัฐมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่รูปแบบของการทำสัญญาและกระบวนการของการประมูล เป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ใช้การแข่งขันเพื่อเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การมีต้นทุนที่ต่ำ และมีมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

๖. การใช้รูปแบบการจัดการภาคเอกชน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมุ่งเน้นที่การนำรูปแบบของการจัดการภาคเอกชนเข้ามาใช้ในภาครัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดการให้บริการภาครัฐที่มีการจัดการแบบกองทัพ ไปสู่รูปแบบของการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการจ้างงาน การให้รางวัลและการใช้เทคนิคการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ต้องการนำวิธีการหรือเครื่องมือที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผลจากภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ

๗. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะให้ความสำคัญกับความมีวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากขึ้น โดยใช้วิธีการลดต้นทุนและเพิ่มความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือต้องการให้มีการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรภาครัฐ และต้องการให้ได้ผลงานที่มากขึ้นด้วยทรัพยากรที่น้อยลงประเทศสมาชิกของ OECD (๑๙๙๑) ได้อธิบายว่า การดำเนินงานตามแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อปรับปรุงการผลิตและการให้บริการสาธารณะ โดยได้ดำเนินการเป็น ๒ แนวทางคือ

๑. การยกระดับการดำเนินการผลิตของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้น

๒. การใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น จากทั้ง ๒ แนวทางนี้จึงทำให้ขยายออกไปเป็นแนวปฏิบัติ ๘ ประการ และถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดของ OECD ดังนี้

๑. การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมีการปรับปรุงทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยให้มีการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถมีการพัฒนาศักยภาพที่ต่อเนื่องและมีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

๒. การให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการจัดการมากขึ้น

๓. การมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการดำเนินงานมากกว่ากฎระเบียบ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการผ่อนคลายการควบคุมในเชิงการบริหาร และหันไปมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการปฏิบัติงานมากขึ้น

๔. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

๕. มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า และมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการมากขึ้น

๖. การให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะเรียกเก็บค่าบริการบนพื้นฐานของการเข้าใช้ประโยชน์จริง โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการก็ไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้นแต่อย่างใด

๗. การให้เอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากขึ้นโดยสนับสนุนให้มีการแข่งขันและมีระบบที่เปิดให้มีการจ้างเหมาภาคเอกชน เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบสินค้าและบริการสาธารณะมากขึ้น

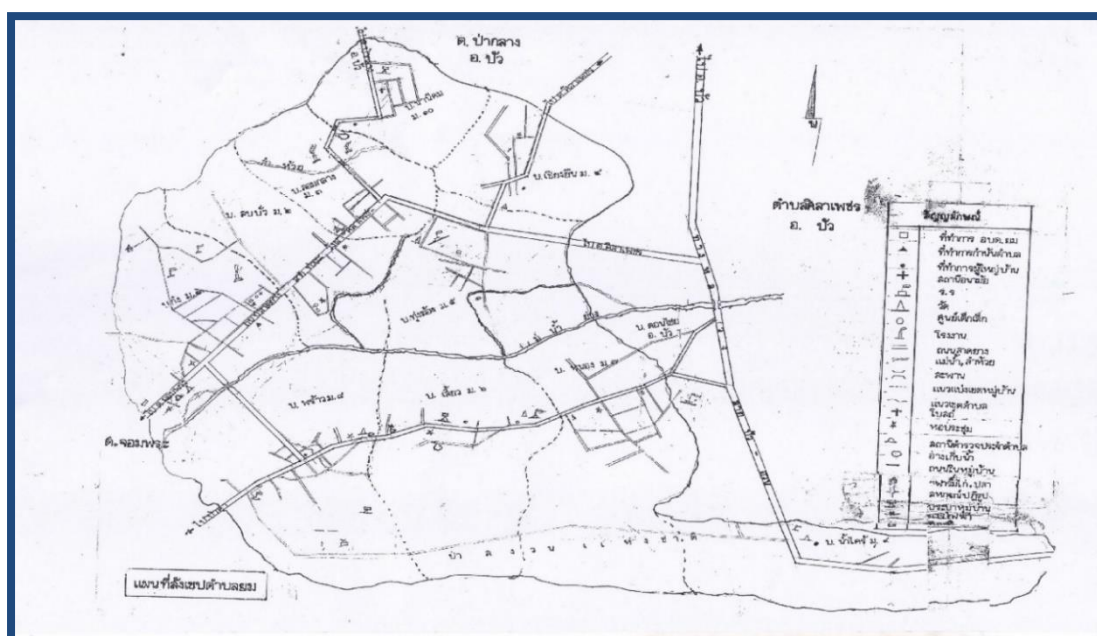
๘. การลดการผูกขาดในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการลดการผูกขาด และผ่อนคลายกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการผูกขาดในการให้บริการสาธารณะและการปกป้องทางการค้าต่าง ๆ เพื่อลดบทบาทของภาครัฐและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการมากขึ้น

๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

แผนที่ที่ตั้งของหมู่บ้านในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยม



อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลยม

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลปากกลาง	อำเภอปัว
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลอวน	อำเภอปัว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลศิลาเพชร	อำเภอปัว
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลจอมพระ	อำเภอท่าวังผา

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยม

(ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๐)

- ตั้งอยู่ที่บ้านสบบัว เลขที่ ๑๓๗ หมู่ ๒ ตำบลยม อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน
- ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอท่าวังผา ประมาณ ๑๑ กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดน่านระยะทาง ๕๓ กิโลเมตร ถนนสายท่าวังผา-ศิลาเพชร (สายทาง ๑๑๗๐) มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น ๔๘.๔๒ ตารางกิโลเมตร (๑๑,๖๔๗ ไร่)
- โทรศัพท์ ๐๕๔-๗๐๕๑๕๑ , ๐๕๔-๗๐๕๒๘๖
- โทรสาร ๐๕๔-๗๐๕๑๕๑

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลยม มีสภาพพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำอย่าง พื้นที่ทั้งหมด ๑๑,๖๔๗ ไร่ พื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำอย่าง ประมาณ ๗,๓๓๘ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๖๓ มีสภาพที่ราบสูงประมาณ ๔,๐๗๖ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และพื้นน้ำ แม่น้ำ ลำห้วย อ่างเก็บน้ำ ประมาณ ๒๓๓ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๒

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี ๓ ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕ - ๓๙.๙ องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ ๔๐ - ๔๑ องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ ๑ - ๒ สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมหนาว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนซุย ดินเหนียว ลักษณะในการใช้ประโยชน์ในทรัพยากรดิน มีดังนี้

- ทำนา จำนวน ๒,๖๑๙ ไร่
- ทำไร่ จำนวน ๗๗๒ ไร่
- ทำสวน จำนวน ๗๐๑ ไร่

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติจำนวน ๑ สาย คือ ลำน้ำย่าง ลำห้วย จำนวน ๒๐ สาย บึง หนองและอื่นๆ จำนวน ๔ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

- อ่างเก็บน้ำ จำนวน ๒๑ แห่ง
- คลองชลประทาน จำนวน ๒ แห่ง
- ฝาย จำนวน ๓๐ แห่ง
- ประปา จำนวน ๑๐ แห่ง
- บ่อน้ำตื้น จำนวน ๒๘๐ แห่ง
- บ่อน้ำบาดาล จำนวน ๑๑ แห่ง

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลยม ประกอบด้วยหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน มีพื้นที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด ๑๐หมู่บ้าน ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| หมู่ที่ ๑ บ้านก่ง | หมู่ที่ ๒ บ้านสบบัว |
| หมู่ที่ ๓ บ้านลอมกลาง | หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงยืน |
| หมู่ที่ ๕ บ้านทุ่งซ้อง | หมู่ที่ ๖ บ้านเสี้ยว |
| หมู่ที่ ๗ บ้านหนอง | หมู่ที่ ๘ บ้านพร้าว |
| หมู่ที่ ๙ บ้านน้ำไคร้ | หมู่ที่ ๑๐ บ้านนาคิม |

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านก่ง	๕๒๓	๕๔๓	๑,๐๖๖	๓๘๘
๒	บ้านสบบัว	๒๓๒	๒๓๕	๔๖๗	๑๔๘
๓	บ้านลอมกลาง	๑๙๐	๑๙๔	๓๘๔	๑๒๑
๔	บ้านเชียงยืน	๑๙๖	๑๙๗	๓๙๓	๑๒๙
๕	บ้านทุ่งซ้อง	๒๒๘	๒๒๓	๔๕๑	๑๔๐
๖	บ้านเสี้ยว	๑๖๖	๑๕๓	๓๑๙	๑๐๗

๗	บ้านหนอง	๑๗๓	๑๙๙	๓๗๒	๑๒๓
๘	บ้านพร้าว	๓๒๙	๓๓๔	๖๖๓	๒๑๗
๙	บ้านน้ำไคร้	๑๘๓	๑๖๑	๓๔๔	๑๐๘
๑๐	บ้านนาโคก	๗๑	๗๖	๑๔๗	๕๒
รวม		๒,๒๙๑	๒,๓๑๕	๔,๖๐๖	๑,๔๙๓

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าม่วงผา ณ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลยม ประจำปี ๒๕๖๒ มีจำนวนทั้งสิ้น ๔,๖๐๖ คน แยกเป็น ชาย ๒,๒๙๑ คน หญิง ๒,๓๑๕ คน (แหล่งข้อมูล : งานทะเบียนราษฎรอำเภอท่าม่วงผา ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๒) มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๙๕.๑๒ คน / ตารางกิโลเมตร

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร (ช่วงปี ๒๕๖๒)

องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอท่าม่วงผา จังหวัดน่าน

รายการ	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
จำนวนประชากรอายุระหว่าง ๑ ปี - ๒๕ ปี	๕๙๐	๕๗๔	
จำนวนประชากรอายุระหว่าง ๒๖ ปี - ๕๙ ปี	๑,๒๑๖	๑,๒๑๗	
จำนวนประชากรอายุระหว่าง ๖๐ ปี - ๙๙ ปี	๔๗๙	๕๑๘	
รวมจำนวนประชากร	๒,๒๘๕	๒,๓๐๙	

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ ๑๕ - ๖๐ ปีเต็ม ร้อยละ ๙๙ อ่านเขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ ๖ - ๑๔ ปี ร้อยละ ๑๐๐ ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ๙ ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔ หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ ๙๙ ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน

รายการ	สังกัด	
	สพฐ.	องค์การบริหารส่วนตำบล
๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลยม		๑ แห่ง
๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเสี้ยว		๑ แห่ง
๓. โรงเรียนบ้านก่ง หมู่ที่ ๑	๑ แห่ง	
๔. โรงเรียนไตรราษฎร์วิทยา หมู่ที่ ๕	๑ แห่ง	
๕. โรงเรียนบ้านเสี้ยว หมู่ที่ ๖	๑ แห่ง	
๖. โรงเรียนบ้านพร้าว หมู่ที่ ๘	๑ แห่ง	
๗. โรงเรียนเมืองยมวิทยาคาร (ระดับมัธยมศึกษา)	๑ แห่ง	
๘. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๑ แห่ง	สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ

๔.๒ สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไข ปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้ง ๒ แห่ง ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - ๖ ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่
 - ๑) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยม
 - ๒) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านพร้าว
- คลินิกเอกชน จำนวน ๑ แห่ง

- ร้านขายยา จำนวน ๑ แห่ง

๔.๓ อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลยมไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีสถานีตำรวจชุมชนตำบลยม คอยดูแลและสอดส่องปัญหาอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สำหรับการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะและจุดสุ่มเสี่ยงเป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหางบประมาณในการติดตั้งต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยม จากการที่ทางสถานีตำรวจชุมชนได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลยมได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

๑. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
๒. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
๓. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
๔. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
๕. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
๖. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

๕.๓ การประปา

การประปา ในพื้นที่ตำบลยมจะมีคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นผู้ดำเนินการเองทุกหมู่บ้าน โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลยมได้สนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างและแนะนำวิธีการจัดทำบัญชีเพื่อคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในด้านประปาหมู่บ้าน

๕.๔ โทรศัพท์

(๑) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน - ตู้
 (๒) จำนวนชุมสายโทรศัพท์จำนวน จำนวน ๒ ชุมสาย
 (๓) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ ๑๐๐ ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

(๑) มีไปรษณีย์ประจำอำเภอท่าวังผา จำนวน ๑ แห่ง ให้บริการ เวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น. ในวันจันทร์ - เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชากรในเขตอบต.ยม ร้อยละ ๖๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว พริก ข้าวโพด ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	๖๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	๘ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	๑๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	๒๒ ของจำนวนประชากรทั้งหมด

๖.๒ การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยม มีจำนวนประชากรที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประมงอำเภอท่าวังผา จำนวน ๓๖๗ ราย โดยในแต่ละหมู่บ้านจะมีการเลี้ยงปลาในบ่อดินทุกหมู่บ้าน ส่วนมากจะเลี้ยงเพื่ออุปโภค จะมีจำหน่ายบ้างในบางราย แต่ถือเป็นส่วนน้อยที่จะจำหน่ายเป็นอาชีพ

๖.๓ การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

๖.๔ การบริการ

ร้านขายอาหาร(ขนาดเล็ก)	๑๑	แห่ง
ร้านอินเทอร์เน็ต	๔	แห่ง

๖.๕ การท่องเที่ยว

- วัดศรีมงคล (วัดก่ง) ตั้งอยู่ที่ บ้านก่ง หมู่ที่ ๑
- พระธาตุลอมตั้ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๘ บ้านพร้าว ตำบลยม เป็นโบราณสถานที่เก่าแก่
- พระธาตุจอมพริก ตั้งอยู่ที่บ้านเสี้ยว หมู่ที่ ๖ ตำบลยม เป็นโบราณสถานที่เก่าแก่

ซึ่งเชื่อกันว่าเป็นปูชนียสถาน ที่บรรจุพระสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้า สัญลักษณ์เคียงคู่พระธาตุคือต้นพริกใหญ่โบราณ

- คูเมือง ตั้งอยู่บ้านเสี้ยว หมู่ที่ ๖ ตำบลยม
- อ่างเก็บน้ำชลสิทธิ์ เป็นอ่างเก็บน้ำขนาดกลาง ตั้งอยู่ที่บ้านเสี้ยว หมู่ที่ ๖ ตำบลยม

สภาพภูมิทัศน์โดยรอบยังคงความเป็นธรรมชาติป่าชุมชน และพรรณไม้หลายชนิด

- น้ำตกน้ำไคร้ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๙ บ้านน้ำไคร้ ตำบลยม

๖.๖ อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน ๑๔ แห่ง

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ปั้มหลอด ๙ แห่ง

ปั้มหยอดเหรียญ ๙ แห่ง

บริษัท ๓ แห่ง (บริษัทน่านฟู๊ดโปรดักส์ จำกัด, บริษัท ทีทีที พูล จำกัด)

ตลาดสด ๒ แห่ง

ร้านค้าต่างๆ ๕๐ แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน ๑ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทำปุ๋ยหมัก

๖.๘ แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ ๑๕ – ๖๐ ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ ๙๕ แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง ๒๕ – ๕๐ ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ

ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้าน ใหญ่ๆ มากกว่าที่จะทำงานในพื้นที่ตำบลยม ถึงแม้ว่าในปัจจุบันมีบริษัทมาเปิดกิจการในพื้นที่ แต่ แรงงานส่วนใหญ่เป็นประเภทการใช้แรงงานหนัก ประชากรส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะไปทำงานนอกพื้นที่ มากกว่าในพื้นที่ตำบลยม

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๙๙
 วัด ๙ แห่ง
- ผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ ๑
 โบสถ์ ๑ แห่ง

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีทานสลากขมพู ระยะเวลาเดือน ตุลาคมถึงพฤศจิกายน
- ประเพณีบรรพชา/อุปสมบทภาคฤดูร้อน ระยะเวลาเดือน เมษายน
- ประเพณีสงกรานต์พระธาตุจอมพริก/พระธาตุลอมตั่ง ระยะเวลาเดือน เมษายน
- ประเพณีตานธรรมหลวง ระยะเวลาเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม
- ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ ระยะเวลาเดือน ตุลาคม
- ประเพณีถวายเทียนจำนำพรรษา ระยะเวลาเดือน กรกฎาคม
- ประเพณีปฏิบัติธรรมเข้านรกภูมิกรรม ระยะเวลาเดือน ธันวาคมถึงมกราคม

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการจับปลาธรรมชาติ ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ ๗๐ % พูดภาษาไทย ๓๐ % พูดภาษาพื้นเมืองน่าน

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

(องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกจำหน่าย)

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำชี (อยู่นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งน้ำไม่สะอาดไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

๘.๒ ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีป่าไม้เป็นป่าชุมชนของแต่ละหมู่บ้าน ร้อยละ ๖๐

๘.๓ ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีภูเขาตามแนวเขตหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้าน ทั้งตำบล

๘.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะมีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา เป็นพื้นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำไหลผ่าน ๑ สาย คือ ลำน้ำยาง เหมาะสำหรับการเพาะปลูก

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุรงค์ พานิชานุกรักษ์^{๓๐} ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน ๓๔๙ คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์ มีความต้องการมากในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .๐๕ และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ ๓ อันดับแรกได้แก่ การอบรมอัยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

สุริยะ ประเสริฐศรี^{๓๑} ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจใน

^{๓๐} จตุรงค์ พานิชานุกรักษ์, ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี, ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ๒๕๕๖.

^{๓๑} สุริยะ ประเสริฐศรี, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ, สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๕๖.

การปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านนโยบาย/แผนงานและการบริหารงานตามลำดับ

รัฐกิจ หิมะคุณ^{๓๒} ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (๔.๒๐) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$) ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๐$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๙$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๐$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๔$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่าโดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๓$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการและมีมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๕$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๔$) และมีมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$)

สฤกษ์ดี ผาอาจ และคณะ^{๓๓} ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = ๓.๘๘$, S.D. = ๐.๕๗) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ย

^{๓๒}รัฐกิจ หิมะคุณ, การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).ว. สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๑๗:๑๕๑-๑๖๔, ๒๕๕๗.

^{๓๓}สฤกษ์ดี ผาอาจ และคณะ, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา, (วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา, ๒๕๕๘).

สูงที่สุด มี ๒ ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = ๓.๘๘$, S.D. = ๐.๖๐) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องรื้อวางรื้อทุกซ์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = ๓.๘๘$, S.D. = ๐.๖๑) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ($\bar{X} = ๓.๘๔$, S.D. = ๐.๖๖)

สุธรรม ขนาศักดิ์^{๓๔} ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๒$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๔๘$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๔๐$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๓๘$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลามีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ^{๓๕} ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ๑) ความพึงพอใจ การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคืองานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คืองานด้านกฎหมายและ ๒) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อที่ไหนอย่างไรกับใครเวลาใด ๒) ด้านช่องทางการให้บริการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ๒๔ ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที่ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติมปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ นำมาใช้บริการและเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน

^{๓๔}สุธรรม ขนาศักดิ์, ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘”, (ว.การบริหารท้องถิ่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๖๐).

^{๓๕}ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ, การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย, การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๔, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ๒๕๖๐.

สถิตย์ ผาอาจ และคณะ^{๓๖} ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐ สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๕๓$, S.D. = ๐.๐๘) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = ๔.๖๓$, S.D. = ๐.๑๓) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ($\bar{X} = ๔.๖๒$, S.D. = ๐.๐๙) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = ๔.๕๕$, S.D. = ๐.๑๑) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = ๔.๓๕$, S.D. = ๐.๑๘)

^{๓๖}สถิตย์ ผาอาจ และคณะ, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา, (วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร: จังหวัดยะลา, ๒๕๖๐).

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับงานที่ขอรับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบบรรยายประกอบพร้อมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน จำนวน ๔,๕๔๐ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ซึ่งคณะผู้วิจัยทำการสำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)^{๓๗} ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ๐.๐๕ ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

^{๓๗} Taro Yamane(1973), **Statistics: An Introductory Analysis**, 3rdEd.New York.Harper and Row, Publications, Vroom, H. V. (1967), *Work and Motivation*, pp.125.

N = ขนาดประชากร
 e = ความคลาดเกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น ๐.๐๕
 สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{4,540}{1 + 4,540 (0.5)^2}$$

$$n = \frac{4,540}{1 + 11.35}$$

$$n = \frac{4,540}{12.35}$$

$$n = 368 \text{ คน}$$

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในพื้นที่ ๔,๕๔๐ คน ได้
 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน ๓๖๘ คน

๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

๑. ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
 การศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการโดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี

๒. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน จำนวน ๕ ด้าน

๑) งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

๒) งานส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ

๓) งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

๔) โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

๕) โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

๓.๓ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการ
 สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม
 อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตาม
 หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดในด้านคุณภาพการให้บริการแบ่งออกได้เป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

(Check List) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยเฉลี่ย
ก็ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนำหว้า จังหวัดน่าน มีลักษณะแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ

คะแนน ๕ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก

คะแนน ๓ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

คะแนน ๒ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อย

คะแนน ๑ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนำหว้า จังหวัดน่าน ลักษณะเป็น
คำถามปลายเปิด (Open-ended)

๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ดำเนินการ
ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด
ขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัยและขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

๒. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อเป็นแนวทางในการ
กำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์
ของการวิจัยเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรง ทั้งด้าน
โครงสร้างด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา

๔. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาดำเนินการ
จัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

๓.๕.๑ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์
วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ ถึงผู้นำท้องถิ่นในการขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

๓.๕.๒ ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลยม อำเภอนำหว้า จังหวัดน่าน

๓.๕.๓ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้

ผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนำหว้า จังหวัดน่าน (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อน

๓.๕.๔ แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนำหว้า จังหวัดน่าน ตอบแบบสอบถามเสร็จผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้นเพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างท่านใดที่ตอบคำถาม ไม่ครบทุกข้อผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที

๓.๕.๕ ในกรณีที่ผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วนผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

๓.๕.๖ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งและเก็บแบบสอบถามโดยเรียงตามเลขที่แบบสอบถามจากเลขที่ ๑ ถึงเลขที่ ๓๖๘

๓.๕.๗ เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขแล้วไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และใช้สถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

๑. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามของ เบสต์ (Best)^{๓๘} ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

๒. การแปลความหมายของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

^{๓๘} (Best, ๑๙๘๑ อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน, กรุงเทพมหานคร : ปิซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๒), หน้า ๑๑๑.

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

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ค่าคะแนน
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
ไม่เกินร้อยละ ๕๐	๐

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนำางัวงผา จังหวัตน่าน โดยการวิเคราะห์สรุปเชิงพรรณนา (descriptive analytics)

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนำหว้า จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับงานที่ขอรับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาสังเคราะห์และวิเคราะห์ โดยสรุปผลการศึกษาของงานวิจัย ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ

๔.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

๔.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

๔.๒.๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

๔.๓ การให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลยม อำเภอนำหว้า จังหวัดน่าน

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๒	๔๙.๔๕
หญิง	๑๘๖	๕๐.๕๔
รวม	๓๖๘	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๕๕	๑๔.๙๔
๓๐-๓๙ ปี	๘๖	๒๓.๓๖
๔๐-๔๙ ปี	๑๒๗	๓๔.๕๑
๕๐ ปีขึ้นไป	๑๐๐	๒๗.๑๗
รวม	๓๖๘	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒๑	๓๒.๘๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๓	๒๒.๕๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๗๙	๒๑.๔๖
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๓๘	๑๐.๓๒
ปริญญาตรี	๓๖	๙.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๒.๙๘
รวม	๓๖๘	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๙	๑๐.๕๙
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๙๔	๒๕.๕๔
เกษตรกร/ประมง	๑๒๖	๓๔.๒๓
พนักงานบริษัท	๔๔	๑๑.๙๕
นักเรียน/นักศึกษา	๔๗	๑๒.๗๗
อื่น ๆ	๑๘	๒.๘๒
รวม	๓๖๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และการขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. งานที่มาติดต่อ		
งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๘๓	๒๒.๕๕
งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ	๑๓๕	๓๖.๖๘
งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร	๖๒	๑๖.๘๔
งานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๔๐	๑๐.๘๖
งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	๔๘	๑๓.๐๔
รวม	๓๖๘	๑๐๐.๐๐
๖. การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๓๔	๖๓.๕๘
๓ - ๕ ครั้งต่อปี	๑๒๐	๓๒.๖๐
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๑๔	๓.๘๐
รวม	๓๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๔ โดยมีอายุ ๔๐-๔๙ ปี เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๑ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๘ มีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๓ งานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด ได้แก่ งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๘ และความถี่ในการเข้ารับบริการที่พบมากที่สุดเฉลี่ยต่อปี พบว่า เข้ารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๘

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	๔๙	๒๘	๖	๐	๐	๔.๕๑	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้ บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔๗	๓๑	๕	๐	๐	๔.๕๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	๔๘	๒๙	๖	๐	๐	๔.๕๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตาม ลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม	๔๘	๒๑	๓	๑	๐	๔.๕๒	๐.๖๓	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มี ความสะดวกรวดเร็ว	๕๑	๒๓	๙	๐	๐	๔.๕๑	๐.๖๘	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	๔๗	๓๒	๔	๐	๐	๔.๕๒	๐.๕๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๑	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๕๗	๒๓	๓	๐	๐	๔.๖๕	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อ และเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๕๔	๒๒	๗	๐	๐	๔.๕๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๕๕	๒๐	๘	๐	๐	๔.๕๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๕๙	๒๑	๒	๑	๐	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถใน งานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๕๗	๒๔	๒	๐	๐	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัย ดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๗	๒๑	๕	๐	๐	๔.๖๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๕๖	๒๑	๖	๐	๐	๔.๖๐	๐.๖๓	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕๗	๒๑	๒	๐	๐	๔.๖๔	๐.๖๓	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๕๑	๒๗	๕	๐	๐	๔.๕๕	๐.๖๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน
บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย
รวม ๔.๖๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	๘	๑	๐	๐	๐	๔.๖๗	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๙	๐	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๗	๑	๑	๐	๐	๔.๖๗	๐.๖๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๘	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการ
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย รวม
๔.๖๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

**๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานส่งเสริมการ
พัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ**

ตารางที่ ๔.๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙๕	๓๕	๕	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๒	๓๘	๕	๒	๐	๔.๖๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๙๒	๔๐	๓	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	๘๗	๔๓	๕	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๘๗	๔๖	๒	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๘๕	๕๐	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงาน
ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๓

ตารางที่ ๔.๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๘๖	๔๕	๔	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๔	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกจ่ายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๙๐	๓๙	๖	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวกคล่องตัว	๘๗	๔๔	๔	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๙๒	๓๖	๗	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงาน ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถใน งานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๙๑	๓๙	๕	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมี อัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	๙๒	๔๐	๓	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๘๗	๔๔	๔	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๘๖	๔๗	๒	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๒	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๘๔	๕๑	๐	๐	๐	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่งเสริม
การพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๘๑	๕๒	๒	๐	๐	๔.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๘๗	๔๕	๓	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ / ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๘	๔๔	๓	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๑	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกส่งเสริมการ
พัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๓

**๔.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบำรุง
และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร**

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	๔๖	๑๔	๒	๐	๐	๔.๑๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจ ง่าย	๔๐	๒๑	๑	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	๔๓	๑๖	๓	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๓๗	๒๓	๒	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๔๑	๒๑	๐	๐	๐	๔.๖๖	๐.๔๘	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	๔๓	๑๗	๒	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานบำรุง
และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๕ และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๓

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อ ประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๔๐	๒๒	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่อง ทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ การรับบริการ เช่น แจงรายชื่อ และเบอร์ติดต่อผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๔๐	๒๒	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มี ความสะดวก คล่องตัว	๔๖	๒๒	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บ บอร์ด	๔๐	๒๒	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงาน
บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๕ และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถใน งานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๓๙	๒๓	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมี อัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	๓๘	๒๓	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๔๐	๒๒	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๔๐	๒๑	๑	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔๐	๒๒	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๔	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบำรุง
และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๔๙

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	๓๙	๒๒	๑	๐	๐	๔.๖๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๓๙	๒๒	๑	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๙	๒๒	๑	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบำรุงและ
ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๕๒

**๔.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการ
ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า**

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	๒๘	๘	๔	๐	๐	๔.๖๐	๐.๖๗	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจ ง่าย	๒๖	๑๑	๓	๐	๐	๔.๕๘	๐.๖๔	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	๒๗	๙	๔	๐	๐	๔.๕๘	๐.๖๘	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๒๓	๑๖	๑	๐	๐	๔.๕๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มี ความสะดวกรวดเร็ว	๒๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	๒๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการงานโครงการ
ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๒๘	๑๐	๒	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๒๖	๑๒	๒	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๒๘	๑๐	๒	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๒๗	๑๑	๒	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	๒๖	๑๔	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	๒๖	๑๓	๐	๑	๐	๔.๖๐	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	๒๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๑๖	๐	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๑	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	๒๖	๑๓	๑	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๔	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๓๐	๖	๔	๐	๐	๔.๖๕	๐.๖๖	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๒๖	๑๓	๑	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงาน
โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘

๔.๒.๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	๓๒	๑๓	๕	๐	๐	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจ ง่าย	๓๑	๑๗	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	๓๐	๑๗	๑	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๔	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๓๑	๑๗	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มี ความสะดวกรวดเร็ว	๓๒	๑๖	๐	๐	๐	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	๓๑	๑๗	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	๓๒	๓๔	๒	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกจ่ายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๓๐	๑๘	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๓๕	๑๐	๓	๐	๐	๔.๖๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๓๔	๓๐	๔	๐	๐	๔.๖๓	๐.๖๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๔	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	๓๔	๑๓	๑	๐	๐	๔.๖๙	๐.๕๑	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	๓๓	๓๕	๐	๐	๐	๔.๖๙	๐.๔๗	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	๓๑	๑๗	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓๑	๑๗	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	๓๐	๑๖	๒	๐	๐	๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน
โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๕ และค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	๒๗	๒๑	๐	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๓๔	๑	๓	๐	๐	๔.๖๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๒	๑๖	๐	๐	๐	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม						๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงาน
โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการภาพรวม งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับความ พึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่องานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม งานส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับ ความพึง พื่อใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่องานส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๐

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการภาพรวม งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับ ความพึง พื่อใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๔	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่องานบำรุงและ ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔ และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการภาพรวม งานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับ ความพึง พื่อใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่องานโครงการ ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานรวม ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓

๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	๔.๖๓	๙๒.๖
๒	งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ	๔.๖๓	๙๒.๖
๓	งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร	๔.๖๔	๙๒.๘
๔	งานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๔.๖๓	๙๒.๖
๕	งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	๔.๖๔	๙๒.๘
เฉลี่ยรวม		๔.๖๓	๙๒.๖
คะแนนที่ได้			๙

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๒.๖ ค่าคะแนนที่ได้รับ คือ ๙ คะแนน พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง ๕ ด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ มีคะแนนเท่ากับ ๒ ด้านคืองานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร และ งานงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘) ลำดับที่ ๒ มีคะแนนเท่ากับ ๓ ด้านคืองานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย),งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ,งานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖)

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน ๒) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๘ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งจากการศึกษา การวิเคราะห์ สังเคราะห์สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ในการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน

๕.๑.๓ การให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน

๕.๒ การอภิปรายผล

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๔ โดยมีอายุ ๔๐-๔๙ ปี เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๑ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๘ มีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๓ งานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด ได้แก่ งานส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๘ และความถี่ในการเข้ารับบริการที่พบมากที่สุดเฉลี่ยต่อปี พบว่า เข้ารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๘

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน พบว่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ ๙๒.๒ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน แยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ ๕ งาน ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๐

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านงานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๖

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานโครงสร้างป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๖

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓

๕.๒ อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยและอภิปรายข้อค้นพบใหม่จากการทำวิจัย ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ๕ งาน ได้แก่ ๑. งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน(งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ๒. งานด้านส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ ๓. งานด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๔. งานด้านโครงสร้างป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ๕. งานด้านโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและกำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด ๔ ตัวชี้วัด คือ ๑) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ๓) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

ผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดน่าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๒.๒ ค่าคะแนนที่ได้รับ คือ ๙ คะแนน พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง ๕ ด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑,๒ มีคะแนนเท่ากัน ๒ ด้านคืองานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร และ งานงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘) ลำดับที่ ๓,๔,๕ มี

คะแนนเท่ากับ ๓ ด้านคืองานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย), งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ,งานโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖)

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทอง จังหวัดน่าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทอง จังหวัดน่าน ในภารกิจทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทอง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนาทอง จังหวัดน่าน มีการบริการดี อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการภายในสำนักงานเป็นอย่างดี แต่อยากให้ปรับปรุงงานบริการประชาชนในการเพิ่มช่องทางการติดต่อในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น การเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว เพื่อความสะดวกของประชาชน ส่วนงานด้านอื่น ๆ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีขอให้รักษามาตรฐานที่ดีในการทำงานสืบต่อไป

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

(๑) หนังสือ

จินตนา บุญบังการ. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

จุมพล นิมพานิช. **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย**.

พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐.

จุมพล นิมพานิช. **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย**.

พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐.

ฉัตรพร เสมอใจ. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์, ๒๕๔๖.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๖.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. **ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ในประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด**

ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,

๒๕๕๑.

ภนิดา ชัยปัญญา. **แนวคิดความพึงพอใจ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

รัฐกิจ หิมะคุณ. **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล**. บัณฑิต

วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๗.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน, ๒๕๔๒.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๖.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๖.

(๒) วิทยานิพนธ์

กาญจนา อรุณสอนศรี. **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชย**

ปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต.

สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

ชานนท์ ถ้าคู่. **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า.**

วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จ

เจ้าพระยา. ๒๕๔๕, หน้า๑๐.

บุญเรือง ขจรศิลป์. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. การปฏิรูป

การจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยและสิงคโปร์.

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพมหานคร,

๒๕๒๙.

- ภักดี โปธิ์ สิงห์และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. **การประชุมวิชาการ
ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๔**. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ๒๕๖๐.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ ล่องน้ำ
โขง: กรณีศึกษาแห่งสองทิว. **วิทยานิพนธ์การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. บัณฑิต
วิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยใน
อำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการ
บริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๒.
- สฤชดี ผาอาจ และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. **วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร: จังหวัดยะลา**, ๒๕๕๘.
- สฤชดี ผาอาจ และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. **วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร: จังหวัดยะลา**, ๒๕๖๐.
- สุธรรม ขนบศักดิ์. **ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘**". ว.การบริหารท้องถิ่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๖๐.
- สุนันทา ทวีผล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.)ปัญหาพิเศษ. **รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ:
มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.
- จตุรงค์ พานิชานุรักษ์. ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี, **ภาคนิพนธ์ รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ
พรรณี, ๒๕๕๖
- สุริยะ ประเสริฐศรี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรม
สวัสดิการทหารอากาศ. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์**.
บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๖.
- อัจนรา สมสวย. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตร
เมืองขอนแก่น จำกัด. **วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร)**. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กฎกระทรวง. **แบ่งส่วนราชการ**. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.dla.go.th/visit/๒๕๕๙.pdf> [๑๖ เมษายน ๒๕๖๕].
- พระราชกฤษฎีกา. **ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://web.krisdika.go.th/data/law/law๒/%C๓๓๘/%C๓๓๘-๒๑-๒๕๕๖-a๐๐๐๒.htm> [๑๘ เมษายน ๒๕๖๕].
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐. **การปกครองท้องถิ่น**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution๒/ewt_dl_link.php?nid=๑๐๓๘&filename=index [๑๖ เมษายน ๒๕๖๕].

๒. ภาษาอังกฤษ

- Aday. Lu Ann. and Andersor. **Ronald. Development of induces of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press. ๑๙๗๑, p ๔-๑๑.
- Campbell. A.. **Subjective Measures and of Well-being**. The Western Journal of Medicine.๓๑ (๗). ๑๑๗-๑๒๔, ๑๙๗๖.
- Davis. K.. Human relation at work : The dynamic of organizational behavior. New York: Mc.Graw-Hill, ๑๙๖๗.
- Donabedian. A.. **The Definition of Quality and Approaches to its Assessment (Vol.๑)**. Michigan: The University of Michigan, ๑๙๘๐.
- Kotler and Armstrong. **Marketing Management:Analysis,planning Implementation and control**, 10 th ed NJ:PernticeHall. Maslow, Abraham H. Motivation and Personality (New York: Harper and Row), 2002.
- Freud. S..**Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud**. New York: Bantam Books, ๑๙๖๔.
- Hood. C.. **A public management for all seasons**. Public Administration.๖๙. ๓-๕. ๑๙๙๑.
- John. D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior**. New York:The Macmillan Company, ๑๙๕๑.Kotler and Armstrong. **Marketing Management: Analysis.planning Implementation and control**. ๑๐ th ed NJ:PernticeHall. Maslow. Abraham H. Motivation and Personality (New York: Harper and Row), ๒๐๐๒.
- Maslow.Abraham H.๑๙๕๔. **Motivation and Persona lity**. New york:Harper.OECD. (๑๙๙๑).

Administration as service: The public as client. Paris: OECD.Risser. N.L. (၁၉၈၆).

Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. Nursing Research. ၂၃ (၁), ၃၆-၄၁.

Taro Yamane.(၁၉၈၈). **Statistics: An Introductory Analysis.** ၈rdEd.New York.Harper and Row. Publications. Vroom. H. V. (၁၉၆၈). Work and Motivation, p ၁၂၆.

ภาคผนวก

ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่

ที่ อว ๘๐๕๒/ว ๑๓



วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ
สยามบรมราชกุมารี
อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

๖ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหาร
ส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เจริญพร นายองค์การบริหารส่วนตำบลตาชุม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจฯ ๑ ฉบับ

ด้วยวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ
เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน
จำนวน ๓๗ แห่ง ให้ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งต้องดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน พ.ศ.๒๕๖๕
เพื่อวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ
เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จึงขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
โดยมอบหมายให้ นางสาวปานิสรา อินทราวุธ หัวหน้าโครงการและทีมงาน ลงพื้นที่ในช่วงเดือนดังกล่าว
เก็บข้อมูลในตำบลจำนวน ๗ หมู่บ้าน ๓๖๐ ฉบับ ซึ่งมีนางสาวอรพินท์ อินวงศ์ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการ
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงาน
ด้านการวิจัย หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙๕-๔๔๕๗๓๐๘ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระชยานันท์ธนี, ผศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

ผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่านแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการ
ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ ๗๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี หนึ่งในมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาของจังหวัดน่าน มียุทธศาสตร์หลักที่มุ่งเสริมสร้างงานวิจัยสู่การนำไปใช้ในสังคม ได้เล็งเห็นถึงการพัฒนาขีดความสามารถงานวิจัยขององค์กรท้องถิ่น และการสนองตอบการผลิตงานวิจัยรับใช้สังคม จึงได้เสนอขอเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ผลการดำเนินงานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังมีรายนามดังต่อไปนี้

๑. ผศ.ดร.วรปรัชญ์ คำพงษ์	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.เชษฐ์ นิยมหาพัฒน	รองประธานกรรมการ
๓. ผศ.สมคิด นันต๊ะ	กรรมการ
๔. นายสิทธิชัย อุ่นสวน	กรรมการ
๕. นางสาวอรพินท์ อินวงศ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ตรวจรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๓๗ เรื่อง ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

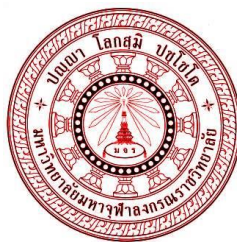
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(พระชยานันท์ทมนี่, ผศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

ผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม



ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอนำทม จังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๐-๓๙ ปี
 ๔๐-๔๙ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัท
 นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ ระบุ
๕. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (เลือก ๑ ข้อ)
 ๑. งานบริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
 ๒. งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ
 ๓. งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
 ๔. โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
 ๕. โครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ
๖. ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี ๓ - ๕ ครั้งต่อปี มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๗. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
๘. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจก รายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
๙. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความ สะดวก คล่องตัว					
๑๐. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๑. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
๑๒. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๑๓. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการ					
๑๔. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน -หลัง					
๑๕. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑
๑๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
๑๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผนวก ง
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลยม อำเภอบางบาล จังหวัดน่าน









