# รายงานการศึกษาเรื่อง

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

## เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ
ตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2562

## จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

# สารบัญ


| | | หน้า |
|---|---|---|
| **คำนำ** | | **ก** |
| **สารบัญ** | | **ค** |
| **บทที่** | | |
| **1** | **บทนำ** | |
| | 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา | 1 |
| | 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| | 1.3 ขอบเขตของการศึกษา | 2 |
| | 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| | 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| **2** | **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** | |
| | 2.1 การให้บริการสาธารณะ | 4 |
| | 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ | 6 |
| | 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 9 |
| | 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ | 10 |
| | 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน | 12 |
| | 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) | 13 |
| | 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ | 14 |
| | 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 18 |
| **3** | **วิธีดำเนินการศึกษา** | |
| | 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา | 20 |
| | 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 20 |
| | 3.3 การสร้างเครื่องมือ | 21 |
| | 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา | 22 |
| | 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล | 22 |

# สารบัญ(ต่อ)


| | | หน้า |
|---|---|---|
| | 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 22 |
| **บทที่** | | |
| **4** | **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** | |
| | 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ โดยแยกตามงานที่ให้บริการ | 25 |
| | 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในภาพรวม | 39 |
| **5** | **สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** | |
| | 5.1 สรุปผลการศึกษา | 41 |
| | 5.2 อภิปรายผล | 42 |
| | 5.3 ข้อเสนอแนะ | 43 |
| **บรรณานุกรม** | | 44 |
| **ภาคผนวก** | | |
| | แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ | |
| | รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ | |

# ส่วนที่ ๑

# สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

## ๑.ด้านกายภาพ

### ๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ตำบลสะเอียบ เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอสอง จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอ อยู่ห่างจากอำเภอสอง ๓๘ กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดแพร่ ๘๗ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| ทิศเหนือ | ติดกับอำเภอเชียงม่วน | | จังหวัดพะเยา |
| ทิศใต้ | ติดกับตำบลเตาปูน | อำเภอสอง | จังหวัดแพร่ |
| ทิศตะวันออก | ติดกับอำเภอร้องกวาง | | จังหวัดแพร่ |
| ทิศตะวันตก | ติดกับอำเภองาว | | จังหวัดลำปาง |

พื้นที่ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ มีเนื้อที่ ๗๙๐ ตารางกิโลเมตร มีจำนวน ๔๙๓,๗๕๐ ไร่มีพื้นที่ของที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ๔๓ ตารางกิโลเมตร ๒๖,๙๒๕ ไร่

### ๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงเป็นภูเขาสลับซับซ้อน พื้นที่ราบส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งของบ้านเรือนประชาชน เช่น ตามลุ่มน้ำยม ลำห้วยแม่สะกึ๋น แต่ละหมู่บ้านอยู่ห่างไกลกัน สภาพพื้นดินเป็นดินลูกรังปนทราย พื้นส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติและอุทยานแห่งชาติแม่ยม

### ๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

มี ๓ ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

### ๑.๔ ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ แม่น้ำยม ลำห้วยแม่สกึ๋น

## ๒.ด้านการเมืองการปกครอง

### ๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลสะเอียบประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน โดยหมู่ที่ ๘ มีประชากรเป็นคนไทยพื้นราบและคนไทยภูเขาเผ่ามาบลี (ตองเหลือง) และหมู่ที่ ๙ มีประชากรเป็นคนไทยพื้นราบและคนไทยภูเขาเผ่าอาข่า

### ๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน ๑ คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ ๒ คน ๑๐ หมู่บ้าน รวมเป็น ๒๐ คน

## ๓.ประชากร

### ๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๕,๕๙๙ คน แยกเป็นชาย ๒,๘๗๕ คน หญิง ๒,๗๒๔ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๗.๐๙ คนต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑)

| หมู่ที่ | หมู่บ้าน | ประชากร | | รวม (คน) | หลังคาเรือน |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ชาย (คน) | หญิง (คน) | | |
| ๑ | ดอนชัย | ๔๑๙ | ๓๕๙ | ๗๗๘ | ๓๘๑ |
| ๒ | นาฝาย | ๑๙๑ | ๑๗๒ | ๓๖๓ | ๑๒๘ |
| ๓ | ป่าเลา | ๓๔๗ | ๓๒๐ | ๖๖๗ | ๒๖๔ |
| ๔ | นาหลวง | ๒๙๗ | ๓๑๘ | ๖๑๕ | ๒๒๑ |
| ๕ | แม่เต้น | ๒๒๖ | ๒๒๑ | ๔๔๗ | ๒๐๒ |
| ๖ | ดอนแก้ว | ๓๕๐ | ๓๔๐ | ๖๙๐ | ๒๙๖ |
| ๗ | ห้วยโป่ง | ๑๒๘ | ๑๑๗ | ๒๔๕ | ๑๑๔ |
| ๘ | ท่าวะ | ๑๘๘ | ๑๖๘ | ๓๕๖ | ๑๔๐ |
| ๙ | ดอนชัยสักทอง | ๕๐๕ | ๕๐๖ | ๑,๐๑๑ | ๔๖๕ |
| ๑๐ | ป่าเลาเหนือ | ๒๒๔ | ๒๐๓ | ๔๒๗ | ๑๔๘ |
| | **รวม** | **๒,๘๗๕** | **๒,๗๒๔** | **๕,๕๙๙** | **๒,๓๕๙** |

### ๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน ๓๕ – ๕๕ ปี

## ๔.สภาพทางสังคม

### ๔.๑ การศึกษา

**โรงเรียนประถมศึกษา ๔ แห่ง ได้แก่**

| | | |
|---|---|---|
| ๑.โรงเรียนบ้านห้วยโป่ง | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๑๒ คน |
| ๒.โรงเรียนบ้านท่าวะ | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๓๓ คน |
| ๓.โรงเรียนนาฝาย | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๑๗ คน |
| ๔.โรงเรียนบ้านแม่พร้าว | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๔๐ คน |
| ๕.โรงเรียนบ้านนาหลวง | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๔๐ คน |
| ๖.โรงเรียนบ้านดอนชัย | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๑๖๖ คน |
| ๗.โรงเรียนบ้านป่าเลา | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๖๘ คน |

(อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ ๖)

**โรงเรียนมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส) ๓ แห่ง ได้แก่**

| | | |
|---|---|---|
| ๑.โรงเรียนบ้านนาหลวง | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๕๐ คน |
| ๒.โรงเรียนบ้านดอนชัย | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๑๖ คน |
| ๓.โรงเรียนบ้านป่าเลา | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๒๒ คน |

(มัธยมศึกษาปีที่ ๑-๓)

**ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ๓ แห่ง ได้แก่**

| | | |
|---|---|---|
| ๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาหลวง | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๑๑ คน |
| ๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนชัย | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๓๔ คน |
| ๓. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่าเลา | จำนวนนักเรียนประมาณ | ๑๖ คน |

**ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ(กศน.สะเอียบ) ๑ แห่ง**

**๔.๒ สาธารณสุข**

| | | |
|---|---|---|
| โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอียบ | ๓ | แห่ง |
| ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน | ๑๐ | แห่ง |

**๔.๓ อาชญากรรม**

-

## ๕.ระบบบริการพื้นฐาน

**๕.๑ การคมนาคมขนส่ง**

๑. ถนนลาดยาง เป็นถนนสายที่มาจากอำเภอสอง เพื่อเชื่อมต่อไปหาอำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา และอีก ๑ สาย เป็นถนนลาดยางที่อยู่ในหมู่บ้าน

๒. ถนนคอนกรีต เป็นถนนที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน บ้านนาหลวง หมู่ที่ ๔ ไปหาบ้านท่าวะ หมู่ที่ ๘ และบ้านห้วยโป่ง หมู่ที่ ๗ และมีถนนคอนกรีตในแต่ละหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน

๓. ถนนลูกรัง เป็นถนนที่เข้าสู่พื้นที่การเกษตรของราษฎร และถนนในหมู่บ้านบางแห่ง โดยเฉพาะถนนที่ใช้เดินทางไปบ้านแม่พร้าว หมู่ที่ ๙ เป็นถนนลูกรังตลอดสาย

**๕.๒ การไฟฟ้า**

ประชาชนมีระบบไฟฟ้าครบ จำนวน ๘ หมู่บ้าน โดยมีประชาชนบางส่วนของบ้านท่าวะ หมู่ที่ ๘ ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งกำลังอยู่ในช่วงของการขอขยายเขตไฟฟ้า และบ้านดอนชัยสักทอง หมู่ที่ ๙ (บ้านแม่พร้าว )ซึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ยม และใช้ไฟฟ้าจากระบบพลังงานแสงอาทิตย์

**๕.๓ การประปา**

ใช้ระบบประปาภูเขา จำนวน ๙ หมู่บ้าน และมีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน ๑ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๙

**๕.๔ โทรศัพท์**

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

## ๖.ระบบเศรษฐกิจ

**๖.๑ การเกษตร**

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าวโพด เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

**๖.๓ การปศุสัตว์**

ตำบลสะเอียบ มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้านของ ตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่

## ๗.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

**๗.๑ การนับถือศาสนา**

ประชาชน หมู่ที่ ๑-๑๐ นับถือศาสนาพุทธ

โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

**วัด** มีจำนวน ๘ วัด ได้แก่

๑. วัดห้วยโป่ง
๒. วัดท่าวะ
๓. วัดนาหลวง
๔. วัดนาฝาย
๕. วัดแม่เต้น
๖. วัดดอนชัย
๗. วัดดอนแก้ว
๘. วัดป่าเลา

**๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี**

ตำบลสะเอียบ มีประเพณี พิธีกรรม และงานสำคัญต่างๆ ที่มีอิทธิพลทางชุมชน ดังนี้

| | |
|---|---|
| ๑. ประเพณีปีใหม่ | ช่วงเดือน มกราคม |
| ๒. ประเพณีบวชป่าสืบชะตาแม่น้ำ | ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ |
| ๓. ประเพณีสงกรานต์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ | ช่วงเดือน เมษายน |
| ๔. ประเพณีสืบชะตาบ้าน ชะตาเมือง | ช่วงเดือน เมษายน |
| ๕. ประเพณีเลี้ยงผีเมือง | ช่วงเดือนพฤษภาคม |
| ๖. ประเพณีเข้าพรรษา | ช่วงเดือน กรกฎาคม |
| ๗. พิธีบายศรีสู่ขวัญ | ตามช่วงเหตุการณ์ของชุมชน |
| ๘. พิธีสะเดาะเคราะห์ บูชาเทียน | ตามช่วงเหตุการณ์ของชุมชน |
| ๙. ประเพณียี่เป็งและลอยกระทง | ช่วงเดือน พฤศจิกายน |

# บทที่ 1
# บทนำ

**1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา**

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทย ที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศไทย ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกว่าการปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตยนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในชนบทมากที่สุด (ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2540 : 3) การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นกลไกในการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนของประชาชนในพื้นที่มีการบริหารงานหรือดำเนินงาน โดยประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลก็ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาของหมู่บ้านตำบล ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญยิ่งในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการกระจายอำนาจของรัฐในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในระดับรากหญ้า องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายและการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ เพราะถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่มีความเข้มแข็งแล้ว การกระจายอำนาจจากส่วนการจะไม่บังเกิดผล

ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่จะต้องยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ จะต้องมีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ปรับปรุงการทำงานขององค์กรในทุกหน่วยงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ทุ่มเทเอาใจใส่ให้กับงานบริการประชาชนและที่ผ่านมากรมการปกครองได้กำหนดนโยบายเน้นหนักไว้ว่า (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2557. ออน-ไลน์) จะส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลการ

บริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานขององค์กรปกครอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละที่ยังต้องการแนวทางในการบริหารและแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนให้มากที่สุด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ เพื่อให้การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความเป็นกลางและได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการและเป็นธรรม

จากเหตุผลดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้บริการให้มีสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นต่อไป

**1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**1.3 ขอบเขตของการศึกษา**

**1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่** ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่

**1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่

**1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

1) โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ

2) โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน

ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4 ) สิ่งอำนวยความสะดวก

**1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา** ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562

**1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

**1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ** หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

**บริการสาธารณะ** หมายถึงบริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** หมายถึงสภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก

# บทที่ 2
# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

2.1 การให้บริการสาธารณะ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**2.1 การให้บริการสาธารณะ**

บริการของรัฐ หมายถึง บริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ) ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษาของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม

2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และ มีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือหน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชนออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ตั้นไทย. 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการ (Service)แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัยเหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือ ตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ 2547 : 13)

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

**2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ**

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2538 : 4) ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีหลักการให้การบริการดังนี้

**1. หลักในการปฏิบัติตน**

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา

2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

3) ไม่ผิดนัด

4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจากแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

**2. หลักในการปฏิบัติงาน**

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

**2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม คำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

Porter and Lawler (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคล เป็นสภาวะการรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Millet (1954 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็วมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 33) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

**2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ**

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อีกทั้งความพึงพอใจยังเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งไม่สามารถสังเกต หรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นจะต้องสังเกต และสันนิษฐานจากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ (สงวนศรี วิรัชชัย,2527: 64-65)

1. มาตรวัดเจตคติของเธอร์สโตน (Thurstone’s Equal-appearing interval scale)

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมานอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมานไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่างๆ

กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตราวัดของลิเคิร์ท (Likert's summated rating scale)

การจัดให้มีข้อความที่แสดงเจตคติที่หมายในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (ข้อความหนึ่งๆ จะแสดงทิศทางของเจตคติเพียงทิศทางเดียว คือ นิมาน หรือ นิเสธ) แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หรือตอบว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้นๆ มากน้อยเพียงใด คำตอบของแต่ละข้อความจะมีให้เลือกตอบ 5 ช่วง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย เฉยๆ หรือยังไม่ได้ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างมาก

มาตรวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเธอร์สโตน และ ในระยะหลังๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ตัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ) ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงมักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

3. มาตรจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกูดซัคซิ และ แทนเนนเบาว์ม (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ – เข้มแข็ง เกียจคร้าน – ขยัน สุภาพ – หยาบคาย ฯลฯ ของบุคคล

4. มาตรวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่หมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่างๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิมานไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดย โบการ์ดัส (Bogardus)

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบหรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่างๆ กัน ตั้งแต่มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตราวัดแบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่าที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้าน ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

**2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)**

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีคำที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่ การประเมินผล การวัดผล การตรวจสอบ การรายงานผล การควบคุมดูแล การประมาณและการตัดสินใจ การประเมิน เป็นการวิจัยประยุกต์ที่นำเอาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ในความหมายของคำว่าการประเมิน มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้ดังนี้

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Rossi and Freeman.(1988 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นแบบแผนในการกำกับควบคุมการดำเนินงานของโครงการ และประมาณค่า หรือ คุณประโยชน์ของโครงการ

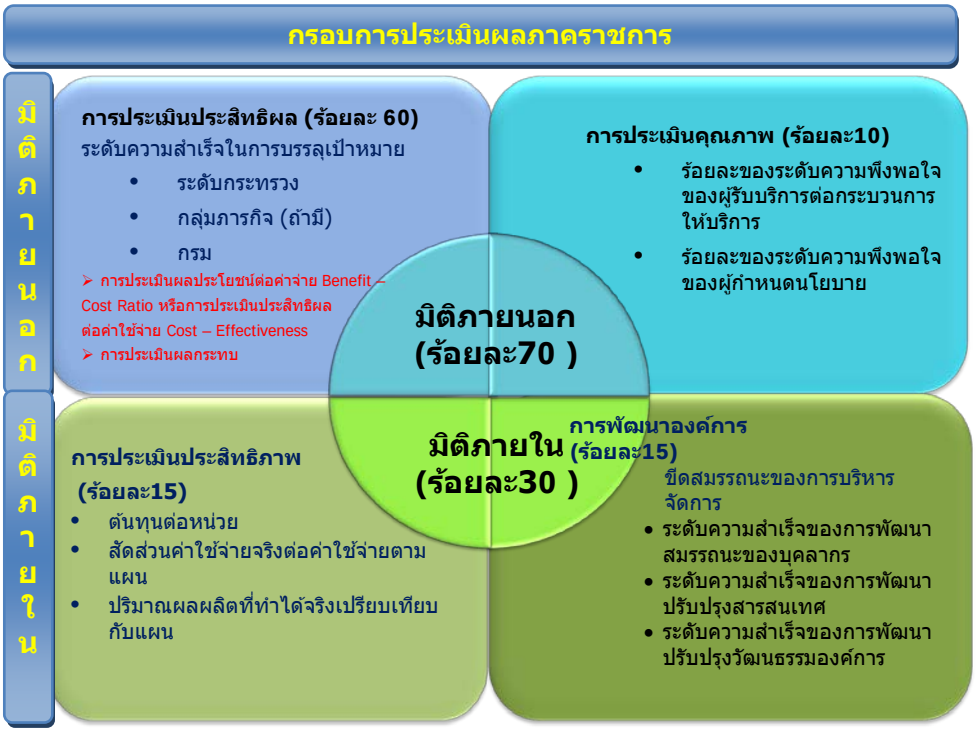
สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

## 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้เป็นไปตามระบบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป

ระบบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ



ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมิติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาคราชการ ส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์การ

## 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

ตำบลสะเอียบ เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอสอง จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอ อยู่ห่างจากอำเภอสอง 38 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดแพร่ 87 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

| | |
|---|---|
| ทิศเหนือ | ติดกับอำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา |
| ทิศใต้ | ติดกับตำบลเตาปูน อำเภอสอง จังหวัดแพร่ |
| ทิศตะวันออก | ติดกับอำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ |
| ทิศตะวันตก | ติดกับอำเภองาว จังหวัดลำปาง |

พื้นที่ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ มีเนื้อที่ 790 ตารางกิโลเมตร มีจำนวน 493,750 ไร่มีพื้นที่ของที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ 43 ตารางกิโลเมตร 26,925 ไร่

**ลักษณะภูมิประเทศ**

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงเป็นภูเขาสลับซับซ้อน พื้นที่ราบส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งของบ้านเรือนประชาชน เช่น ตามลุ่มน้ำยม ลำห้วยแม่สะกึ๋น แต่ละหมู่บ้านอยู่ห่างไกลกัน สภาพพื้นดินเป็นดินลูกรังปนทราย พื้นส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติและอุทยานแห่งชาติแม่ยม

**ลักษณะภูมิอากาศ**

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

**ลักษณะของแหล่งน้ำ**

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ แม่น้ำยม ลำห้วยแม่สกึ๋น

**ด้านการเมืองการปกครอง**

**เขตการปกครอง**

ตำบลสะเอียบประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน โดยหมู่ที่ 8 มีประชากรเป็นคนไทยพื้นราบและคนไทยภูเขาเผ่ามาบลี (ตองเหลือง) และหมู่ที่ 9 มีประชากรเป็นคนไทยพื้นราบและคนไทยภูเขาเผ่าอาข่า

**การเลือกตั้ง**

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 10 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 10 หมู่บ้าน รวมเป็น 20 คน

**ประชากร**

**ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร**

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,599 คน แยกเป็นชาย 2,875 คน หญิง 2,724 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 7.09 คนต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2561)

| หมู่ที่ | หมู่บ้าน | ประชากร | | รวม (คน) | หลังคาเรือน |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ชาย (คน) | หญิง (คน) | | |
| 1 | ดอนชัย | 419 | 359 | 778 | 381 |
| 2 | นาฝาย | 191 | 172 | 363 | 128 |
| 3 | ป่าเลา | 347 | 320 | 667 | 264 |
| 4 | นาหลวง | 297 | 318 | 615 | 221 |
| 5 | แม่เต้น | 226 | 221 | 447 | 202 |
| 6 | ดอนแก้ว | 350 | 340 | 690 | 296 |
| 7 | ห้วยโป่ง | 128 | 117 | 245 | 114 |
| 8 | ท่าวะ | 188 | 168 | 356 | 140 |
| 9 | ดอนชัยสักทอง | 505 | 506 | 1,011 | 465 |
| 10 | ป่าเลาเหนือ | 224 | 203 | 427 | 148 |
| | **รวม** | **2,875** | **2,724** | **5,599** | **2,359** |

**ช่วงอายุและจำนวนประชากร**

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน 35 – 55 ปี

**สภาพทางสังคม**

**การศึกษา**

**โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่**

1.โรงเรียนบ้านห้วยโป่ง จำนวนนักเรียนประมาณ 12 คน

2.โรงเรียนบ้านท่าวะจำนวนนักเรียนประมาณ 33 คน

3.โรงเรียนนาฝาย จำนวนนักเรียนประมาณ 17 คน

4.โรงเรียนบ้านแม่พร้าว จำนวนนักเรียนประมาณ 40 คน

5.โรงเรียนบ้านนาหลวง จำนวนนักเรียนประมาณ 40 คน

6.โรงเรียนบ้านดอนชัยจำนวนนักเรียนประมาณ 166 คน

7.โรงเรียนบ้านป่าเลาจำนวนนักเรียนประมาณ 68 คน

(อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6)

**โรงเรียนมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส) 3 แห่ง ได้แก่**

1.โรงเรียนบ้านนาหลวง จำนวนนักเรียนประมาณ 50 คน

2.โรงเรียนบ้านดอนชัยจำนวนนักเรียนประมาณ 16 คน

3.โรงเรียนบ้านป่าเลาจำนวนนักเรียนประมาณ 22 คน

(มัธยมศึกษาปีที่ 1-3)

**ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 3 แห่ง ได้แก่**

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาหลวง จำนวนนักเรียนประมาณ 11 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนชัย จำนวนนักเรียนประมาณ 34 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่าเลา จำนวนนักเรียนประมาณ 16 คน

**ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ(กศน.สะเอียบ) 1 แห่ง**

**สาธารณสุข**

| | | |
|---|---|---|
| โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอียบ | 3 | แห่ง |
| ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน | 10 | แห่ง |

**ระบบบริการพื้นฐาน**

**การคมนาคมขนส่ง**

ถนนลาดยาง เป็นถนนสายที่มาจากอำเภอสอง เพื่อเชื่อมต่อไปหาอำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา และอีก 1 สาย เป็นถนนลาดยางที่อยู่ในหมู่บ้าน

ถนนคอนกรีต เป็นถนนที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน บ้านนาหลวง หมู่ที่ 4 ไปหาบ้านท่าวะ หมู่ที่ 8 และบ้านห้วยโป่ง หมู่ที่ 7 และมีถนนคอนกรีตในแต่ละหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน

ถนนลูกรัง เป็นถนนที่เข้าสู่พื้นที่การเกษตรของราษฎร และถนนในหมู่บ้านบางแห่ง โดยเฉพาะถนนที่ใช้เดินทางไปบ้านแม่พร้าว หมู่ที่ 9 เป็นถนนลูกรังตลอดสาย

**การไฟฟ้า**

ประชาชนมีระบบไฟฟ้าครบ จำนวน 8 หมู่บ้าน โดยมีประชาชนบางส่วนของบ้านท่าวะ หมู่ที่ 8 ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งกำลังอยู่ในช่วงของการขอขยายเขตไฟฟ้า และบ้านดอนชัยสักทอง หมู่ที่ 9 (บ้านแม่พร้าว )ซึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ยม และใช้ไฟฟ้าจากระบบพลังงานแสงอาทิตย์

**การประปา**

ใช้ระบบประปาภูเขา จำนวน 9 หมู่บ้าน และมีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 9

**โทรศัพท์**

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

**ระบบเศรษฐกิจ**

**การเกษตร**

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าวโพด เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

**การปศุสัตว์**

ตำบลสะเอียบ มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้านของ ตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่

**ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**

**การนับถือศาสนา**

ประชาชน หมู่ที่ 1-10 นับถือศาสนาพุทธ

โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

**วัด** มีจำนวน 8 วัด ได้แก่

1. วัดห้วยโป่ง
2. วัดท่าวะ
3. วัดนาหลวง
4. วัดนาฝาย
5. วัดแม่เต้น
6. วัดดอนชัย
7. วัดดอนแก้ว
8. วัดป่าเลา

**ประเพณีและงานประจำปี**

ตำบลสะเอียบ มีประเพณี พิธีกรรม และงานสำคัญต่างๆ ที่มีอิทธิพลทางชุมชน ดังนี้

| | |
|---|---|
| 1. ประเพณีปีใหม่ | ช่วงเดือน มกราคม |
| 2. ประเพณีบวชป่าสืบชะตาแม่น้ำ | ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ |
| 3. ประเพณีสงกรานต์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ | ช่วงเดือน เมษายน |
| 4. ประเพณีสืบชะตาบ้าน ชะตาเมือง | ช่วงเดือน เมษายน |
| 5. ประเพณีเลี้ยงผีเมือง | ช่วงเดือนพฤษภาคม |
| 6. ประเพณีเข้าพรรษา | ช่วงเดือน กรกฎาคม |
| 7. พิธีบายศรีสู่ขวัญ | ตามช่วงเหตุการณ์ของชุมชน |
| 8. พิธีสะเดาะเคราะห์ บูชาเทียน | ตามช่วงเหตุการณ์ของชุมชน |
| 9. ประเพณียี่เป็งและลอยกระทง | ช่วงเดือน พฤศจิกายน |

**2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุวดี ใจซื่อตรง. (2551 : 58) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการใช้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทานไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานทุกตัวแปรแตกต่างกันข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชีว่าควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนรวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้งแผ่นพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่างๆให้ชัดเจน

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2541:136) ได้ศึกษา การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงาน พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1- 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้าเสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และ ขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และ ด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่างๆ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ สถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันออกไปด้วย

จากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

# บทที่ 3
# วิธีดำเนินการศึกษา

**3.1ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา**

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การสร้างเครื่องมือ
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย

**3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.2561 – ก.ย.2562) ใน 2 โครงการ คือ

1 โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ จำนวน 270 คน

2 โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 240 คน

**กลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 315 คน ดังนี้

1 โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ กลุ่มตัวอย่าง 165 คน
2 โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน กลุ่มตัวอย่าง 150 คน

**3.3 การสร้างเครื่องมือ**

**3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา**

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในงานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ และโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน

**3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ส่วนที่ 3** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม
4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

## 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ให้ทำการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของคณะผู้ศึกษาในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

## 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.11 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจมาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

## 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ
   พึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
   พึงพอใจ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
   เฉย ๆ มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
   ไม่พึงพอใจ มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
   ไม่พึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1
2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

คะแนนรวม = $(\sum_{n}^{1}(S)/Q) * (100/5)$

โดย S = ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น
Q = จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น

และ S = $\frac{(Q1x5)+(Q2x4)+(Q3x3)+(Q4x2)+(Q5x1)}{N}$

โดย Q1 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
Q2 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ
Q3 = จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ
Q4 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ
Q5 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
N = Q1+ Q2+ Q3+Q4+Q5

# บทที่ 4
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 (ต.ค. 2561 - ก.ย. 2562) ได้เลือกศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 2 งาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ จำนวน 270 คน

2 โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 240 คน

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบทั้ง 2 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 315 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ กลุ่มตัวอย่าง 165 คน

2 โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน กลุ่มตัวอย่าง 150 คน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ แยกตามงานที่ให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในภาพรวม

## 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ แยกตามงานที่ให้บริการ

### 4.1.1 โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ แยกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 110 | 66.7 |
| หญิง | 55 | 33.3 |
| **รวม** | 165 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สมรส | 151 | 91.5 |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 14 | 8.5 |
| **รวม** | 165 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.**3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ แยกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 10 | 6.1 |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 29 | 17.6 |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 100 | 60.6 |
| อายุ 60 ปี ขึ้นไป | 26 | 15.8 |
| **รวม** | 165 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และอายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 105 | 63.6 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 39 | 23.6 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 17 | 10.3 |
| ปริญญาตรี | 4 | 2.4 |
| **รวม** | 165 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะแยกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เกษตรกร | 58 | 35.2 |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 25 | 15.2 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 29 | 17.6 |
| ลูกจ้าง | 23 | 13.9 |
| เจ้าหน้าที่,พนักงานเอกชน | 30 | 18.2 |
| **รวม** | 165 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่,พนักงานเอกชน จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ลูกจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ**

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N =165 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.** ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 120 (72.5) | 17 (10.0) | 29 (17.5) | - | - | 94.3 |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 124 (75.0) | 25 (15.0) | 17 (10.0) | - | - | 95.3 |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 118 (71.3) | 48 (28.8) | - | - | - | 96.7 |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 130 (78.8) | 35 (21.3) | - | - | - | 95.7 |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 114 (68.8) | 25 (15.0) | 27 (16.3) | - | - | 92.7 |
| รวม | 86.5 | 8.6 | 4.9 | - | - | 94.9 |

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.7 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.3 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 165 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. มีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | 120 (72.7) | 23 (13.9) | 21 (13.3) | - | - | 92.1 |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | 111 (67.3) | 38 (23.0) | 17 (9.7) | - | - | 95.2 |
| 3. มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 119 (72.1) | 36 (21.8) | 10 (6.1) | - | - | 92.8 |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 125 (75.8) | 36 (18.2) | 10 (6.1) | - | - | 94.4 |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | 122 (73.9) | 33 (20.0) | 10 (6.1) | - | - | 93.5 |
| รวม | 80.2 | 12.4 | 7.4 | - | - | 93.5 |

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.4 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 93.5 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.8 และมีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 165 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | 130 (78.8) | 21 (12.5) | 15 (8.8) | - | - | 93.5 |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 122 (73.8) | 31 (18.8) | 12 (7.5) | - | - | 96.9 |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 124 (75.0) | 21 (12.5) | 21 (12.5) | - | - | 95.6 |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | 124 (75.0) | 41 (25.0) | - | - | - | 94.5 |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 130 (78.8) | 35 (21.3) | - | - | - | 96.1 |
| รวม | 76.3 | 41.44 | 5.8 | - | - | 95.3 |

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.6 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ N = 165 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 114 (68.8) | 41 (25.0) | 10 (6.3) | - | - | 95.6 |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | 126 (76.3) | 25 (15.0) | 15 (8.8) | - | - | 96.1 |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | 111 (67.5) | 41 (25.0) | 12 (7.5) | - | - | 96.9 |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 103 (62.5) | 33 (20.0) | 29 (17.5) | - | - | 96.5 |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | 109 (66.3) | 35 (21.3) | 21 (12.5) | - | - | 94.9 |
| รวม | 83.3 | 13.2 | 3.4 | - | - | 96.0 |

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ *มี*ช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นขอผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.5 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.1 *มี*ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6 และ*มี*การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ในภาพรวม

| **รายการ N = 165** | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 86.5 | 8.6 | 4.9 | - | - | 94.9 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 80.2 | 12.4 | 7.4 | - | - | 93.5 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 76.3 | 41.4 | 5.8 | - | - | 95.3 |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | 83.3 | 13.2 | 3.4 | - | - | 96.0 |
| รวม | 81.6 | 18.9 | 5.4 | - | - | 94.9 |

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

### 4.1.2 โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน แยกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 70 | 47.5 |
| หญิง | 80 | 52.5 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 เป็นเพศชายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| โสด | 25 | 17.7 |
| สมรส | 117 | 76.6 |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 8 | 5.7 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน แยกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 3 | 2.5 |
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 7 | 5.1 |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 24 | 16.5 |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 61 | 39.8 |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 41 | 26.6 |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 14 | 9.5 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ อายุ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 100 | 67.1 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 33 | 21.5 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 13 | 8.9 |
| ปริญญาตรี | 4 | 2.5 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน แยกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เกษตรกร | 100 | 64.6 |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 4 | 2.5 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 20 | 13.3 |
| ลูกจ้าง | 14 | 10.8 |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน | 12 | 8.8 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และลูกจ้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

**ตารางที่ 4.16** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ

| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 150** | **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.** ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 82 (54.0) | 60 (39.7) | 8 (6.3) | - | - | 95.4 |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 90 (60.3) | 60 (39.7) | - | - | - | 93.8 |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 85 (55.6) | 57 (38.1) | 8 (6.3) | - | - | 95.0 |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 100 (66.7) | 47 (31.7) | 3 (1.6) | - | - | 94.8 |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 100 (66.7) | 50 (33.3) | - | - | - | 95.2 |
| **รวม** | 81.6 | 11.6 | 6.8 | - | - | **95.8** |

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.0 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 94.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** N = 150 | **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. มีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | 80 (52.4) | 70 (47.6) | - | - | - | 94.7 |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | 72 (47.6) | 75 (50.8) | 3 (1.6) | - | - | 94.5 |
| 3. มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 90 (60.3) | 60 (39.7) | - | - | - | 97.2 |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 85 (55.6) | 57 (38.1) | 8 (6.3) | - | - | 94.2 |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | 90 (60.3) | 60 (39.7) | - | - | - | 95.5 |
| **รวม** | 81.1 | 14.1 | 4.8 | - | - | **95.5** |

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 95.5 มีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.7 และ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 94.5 และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** N = 150 | **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | 90 (58.7) | 45 (30.2) | 15 (11.1) | - | - | 93.9 |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 95 (63.5) | 50 (33.3) | 5 (3.2) | - | - | 95.1 |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 90 (58.7) | 55 (36.5) | 5 (4.8) | - | - | 96.5 |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | 55 (36.5) | 80 (52.4) | 15 (11.1) | - | - | 94.7 |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 60 (41.3) | 80 (52.4) | 10 (6.3) | - | - | 98.3 |
| **รวม** | 52.7 | 40.0 | 7.3 | - | - | **95.7** |

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ มีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.1ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.7 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ N = 150 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 50 (34.6) | 90 (59.2) | 10 (6.2) | - | - | 92.4 |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | 60 (39.9) | 85 (55.2) | 5 (4.9) | - | - | 94.9 |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | 65 (43.1) | 65 (42.8) | 20 (14.1) | - | - | 95.8 |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 62 (38.6) | 75 (50.7) | 13 (9.8) | - | - | 94.6 |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | 67 (44.1) | 76 (50.3) | 7 (5.6) | - | - | 92.7 |
| รวม | 40.2 | 51.6 | 8.2 | - | - | 95.4 |

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 94.9 มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.6 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 92.7 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.20** แสดงร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ในภาพรวม

| รายการ N = 150 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 81.6 | 11.6 | 6.8 | - | - | **95.8** |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 81.1 | 14.1 | 4.8 | - | - | **95.5** |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 52.7 | 40.0 | 7.3 | - | - | **95.7** |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | 40.2 | 51.6 | 8.2 | - | - | 95.4 |
| รวม | 63.9 | 29.3 | 6.8 | - | - | 95.6 |

**จากตารางที่ 4.20** แสดงร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในงานให้บริการคือ งานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ และโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

**ตารางที่ 4.21** แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในภาพรวม

| **รายการ** | **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **เฉย ๆ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจ** จำนวน (ร้อยละ) | **ไม่พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน (ร้อยละ) | **ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ (N=165) | 81.6 | 18.9 | 5.4 | - | - | 94.9 |
| 2. โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน (N=150) | 63.9 | 29.3 | 6.8 | - | - | 95.6 |
| **รวม** | 72.8 | 24.1 | 6.1 | - | - | 95.3 |

จากตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.3 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ คิดเป็นร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

# บทที่ 5
# สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.2561 - ก.ย.2562) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงานและนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่างๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.2561 - ก.ย.2562) ใน 2 กลุ่มงานคือ งานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะและโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. งานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ มีความพึงพอใจร้อยละ 94.9
2. โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน มีความพึงพอใจร้อยละ 95.6

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบในภาพรวม มีความพึงพอใจร้อยละ 95.3

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 งานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และมีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง รองลงมา คือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ง่ายต่อการใช้งาน และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

### 5.2.2 โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ รองลงมาคือ มีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

**5.2.3 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ**

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ คำนึงถึงความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการเป็นสำคัญ โดยเน้นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย รองลงมาคือ งานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ตามลำดับ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในภาพรวมทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้ขอรับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น ควรมีการปรับลดขั้นตอนบางขั้นตอนลงเพื่อลดปัญหาความยุ่งยาก ซับซ้อน ควรมีการออกให้บริการเคลื่อนที่ในทุกๆ งานบริการ ควรให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ เพิ่มช่องควรปรับปรุงระบบอินเตอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงเพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น นอกจากนี้ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการในด้านอื่นๆ คือ ต้องการให้ปรับปรุงถนนและติดป้ายจราจรให้เหมาะสม ปรับปรุงร่องระบายน้ำ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง เพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอ จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนสะเอียบ ต่อไป

# บรรณานุกรม


กิจวิธี รัตนแก้ว. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย.** การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม.(การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารการสอนจิตวิทยาการบริการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.กรุงเทพฯ

บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **การวิจัยเบื้องต้น.** มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษาคณะศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

ประหยัด หงส์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์. (2515). **สมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.** กรุงเทพฯ : สมาคมสงเคราะห์ศาสตร์แห่งประเทศไทย.

พรสุรีย์ ชุมเกษียร. (2544). **ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง.** วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

**พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496(แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2546).** (2549). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

**พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546).** (2549). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

พิชต ฤทธิ์จรูญ. (2548). หลักการวัดและประเมินผลทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3 . กรุงเทพ ฯ: เฮ้าส์ออฟเคอร์มีสท์

ศิวัช ฟูบินทร์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการตามโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์.** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สมนึก ภัททิยธนี. (2544).การวัดผลการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่ 3.กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.

สุมาลี จันทร์ชลอ . (2542). **การวัดและประเมินผล**. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

อมร รักษาสัตย์. (2522). **บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ**. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 19(4) : 27.

อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). **การบริการ**. (เอกสารประกอบคำบรรยาย). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

อรุณ รักธรรม. (2539). **การบริหารความขัดแย้งในองค์การ**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

# ภาคผนวก ก

# แบบสอบถาม

# แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

**เรื่อง** การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่
**ผู้ศึกษา** มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ
   ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
   ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ จำนวน 15 ข้อ
   ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ
2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

**<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ☑ ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

**1. เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

**2.. สถานภาพ** ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่

**3. อายุ**
☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 30 ปี
☐ อายุ 31-40 ปี ☐ อายุ 41 - 50 ปี
☐ อายุ 51-60 ปี ☐ อายุ 60 ปี ขึ้นไป

**4. ระดับการศึกษา**
☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

**5. อาชีพ**
☐ ว่างงาน ☐ เกษตรกร
☐ ข้าราชการ ☐ ประกอบธุรกิจส่วน
☐ ลูกจ้าง ☐ เจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานภาครัฐ , เอกชน

**<u>ส่วนที่ 2</u>แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ**

**คำชี้แจง** ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็น | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| **1.** ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| **2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร** | | | | | |
| 1. มีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 3. มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| **2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | | | | | |
| **2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | | | | | |

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

**มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ**

**<u>ส่วนที่ 2</u>  แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการส่งเสริมการดำเนินการและการบริหารจัดการระบบแพทย์ฉุกเฉิน**

**คำชี้แจง** ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็น | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| **1.** ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| **2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร** | | | | | |
| 1. มีมนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 3. มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| **2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | | | | | |
| **2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | | | | | |

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

.....

**มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ**

# ภาคผนวก ข

**รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลตำบล**

1. อาจารย์ ดร.ภาณุ สิทธิวงศ์
   ตำแหน่ง ที่ปรึกษาอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
   การศึกษาสูงสุด PhD. (Political science)

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ คำทิพย์
   ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
   การศึกษาสูงสุด - กศ.บ. (สังคมศึกษา)
   - M.Ed. (Teacher Education)

3. นายต่อพงษ์ ทับทิมโต
   ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดแพร่
   การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต