



รายงานการประเมิน

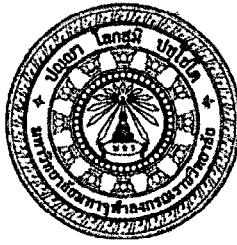
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกุนภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

เลข

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสหพัฒบุนพานิช พetchaburi



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ่อขุนผ้าเมือง เพชรบูรณ์

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยส่งเสริมพ่อขุนผามเมือง เพชรบูรณ์ ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุของค์กร บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2563 ใน การให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 195 คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.46 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.20	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.27	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.55	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.56	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.68	0.46	มากที่สุด

2) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.51 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.48 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.20	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.31	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.55	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.57	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.51	0.48	มากที่สุด

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.25 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.67	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.18	0.51	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.51	มาก
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.51	มาก
เฉลี่ยรวม		4.25	0.51	มากที่สุด

4) งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.43 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.19	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.34	0.59	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.24	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.45	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.57	0.43	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโนก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วม งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.50 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.42 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือร้อยละ 90.18 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือร้อยละ 85.08 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
บ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ การกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.05 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมิน
ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน

(ดร.วิรัชัน พัตรวิโรจน์)
รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ่อขุนพามีอง เพชรบูรณ์

คำนำ

หน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การติดตามและประเมินผล เพื่อใช้รับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ่อขุนพามเมือง เพชรบูรณ์ ได้ตระหนักรึงบบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2563 และขอขอบคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนประชาชน ที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์พ่อขุนพามเมือง เพชรบูรณ์

ปีงบประมาณ 2563

កំណត់ថ្ងៃ

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	60
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ	62
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	80
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	82
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	82
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	82
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจ	89

สารบัญตาราง

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	78
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	78
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	79
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข	79
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก	80

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรรมสั่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2545, หน้า 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รู้บัญชาได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. รูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 2. รูปแบบพิเศษ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เมืองพัทยา อาจใช้ด้วยอ่าวอปท. ทั้ง 5 ลักษณะ นี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองทั้ง 5 ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการ สาธารณะ เป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562) องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกไว้ 2 ประเภท คือ ประเภทแรก เป็น กิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วน

ดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่างๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนอง ความต้องการ สาธารณชนของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่ตีจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดี ของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีการร่วมมือร่วมใจ ที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จึงร่วมกับมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสังษีพ่อขุนผ้าเมือง เพชรบูรณ์ ทำการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจแล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการใน ด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการ และประเมินคุณภาพการ ให้บริการ ว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการคาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึง พอยิ่ง เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และ ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารของหน่วยราชการให้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ต่อไป

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสังษีพ่อขุนผ้าเมือง เพชรบูรณ์ ใน ฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาห้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการปรับปรุง ยกระดับ พัฒนาระบวนการดำเนินงานให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ทุกมิติที่ได้รับการประเมิน และเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการ ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ใน การให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

เป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

วิธีดำเนินการ

1. กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากรที่เข้ามารับบริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครชี มอร์เกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน ยุทธ ไวยวรรณ, 2545 : 104) และตามประชากรที่มารับบริการในปีงบประมาณ 2563 จำแนกตามงานที่ขอประเมิน โดยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสังฆพ่อขุนพามเมือง เพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาห้องถันที่มีศักยภาพมีความพร้อมและมีความชำนาญในการศึกษาและบริหารจัดการระบบข้อมูลเป็นหน่วยงานกลางที่มาดำเนินการสำรวจ

2. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ
3. จัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา ตามข้อ 1 ดำเนินการ ดังนี้

3.1 ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

- 3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 บันทึกข้อมูล ประมาณผลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรูปเล่ารายงานผลการสำรวจ
- 3.5 ส่งมอบรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์

ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2563

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ส.ค.	ก.ย.
1	ประชุมคณะกรรมการเพื่อเตรียมจัดทำแผนการดำเนินงาน	✓	
2	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	
3	ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	✓	
4	สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	✓	
5	ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	✓	✓
6	บันทึกข้อมูลและประมาณผลข้อมูล		✓
7	สรุปผลการวิเคราะห์		✓
8	จัดทำรูปเล่ารายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์		✓
9	ส่งมอบงานวิจัยฉบับสมบูรณ์		✓

หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสังษีพ่อขุนผ้าเมือง เพชรบูรณ์ ร่วมมือ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

งบประมาณ

การสำรวจความพึงพอใจของการรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้งบประมาณ จำนวน 17,000 บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน)

การติดตามประเมินผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีการติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ ขั้นตอน โดยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสังษีพ่อขุนผ้าเมือง เพชรบูรณ์

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเชิงเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล
4. แนวทางการพัฒนาอยุธยาศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสีเขียว
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มารับบริการจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงพอใจ หมายความว่า เหมาะสมใจ พอดี เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลายลักษณะ โดยสังเขปดังนี้

คัมเบลล์ (Campbell.1976, p 117-124) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากรู้หรือคาดหวังหรือรู้สึกว่า สมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

ดูนาเบเดียน (Donabedian. 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นพั่งก์ชั่น ของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และ ความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างโดยย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของหัวคิดของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอ็นเยิงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึก ทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความ

ต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกปรุง ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

เทพนิมิตร พิมพะวงศ์ (2545) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย กูด (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการสนับสนุน และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเข้า

วิวัฒน์ หล่อพัฒนาเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

อเนก กลยนี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนิ่งคิด ทัศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการที่ดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาระ ไสยสมบัติ . 2534 : 15) ซึ่ง พรรนี ช.เงนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างๆ อกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อย เกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับ

ค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อคุณแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีครามสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแห่งที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกอาชีวะที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นกัก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสหายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทร์รา เพ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่องาน และต้องการหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจริงรักภักดีต่องาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือทันท่วงทีในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์กรที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเหลือทันท่วงทีให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการกระทำการของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า

สังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการต่างๆขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรรณะนาภ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
 2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
 3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
 4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
 5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
 6. ความพร้อมเพียงในการมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ
- 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ**
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้
1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
 2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
 3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
 4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
 5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงได้ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
 6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper . 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ต้นสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีเซลลี่ , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะทวကสบายนามาแಗ่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการ กับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock .1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือ ศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความท้าทายมากัน ของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สิทธิ์การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ช่วงไม่งานทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

มิลตัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความเปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้ไว้กิจการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนักถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ช่วงโมงการทำงาน การขอหยุดพักวัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co – workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนักถือ การช่วยเหลือ และความมีเมตตาต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

กนิตา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จรรัชต์, วีโรจน์ ฤทธิ์ฤาษย์, านุภาพ เลึงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดค่าตอบให้เลือก หรือตอบคำตามอิสระคำตามดังกล่าวอาจถูกความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชญกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความถึงภาวะณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจาก การบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวัง เกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของ ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุข ของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อสู๊แล้วราย ก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือ ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชญกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่าง มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและ ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความ คิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอก และภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบท่ององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของ การบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่ จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบท่อง องค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่น ที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อ ลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยน การบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการ บริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ใน การอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบ ฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการ ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมน้ำหนาคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยายกาศการทำงานระหว่างพนักงาน บริการภายนอกองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบ เดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้ บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มนิธรรม .2543 : 5)

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

โคตเลอร์ (Kotler . 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright . 1999: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพารวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศพญาย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำการที่ทำให้ผู้คนได้รับประโยชน์ หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ ชาตรุรงคกุล , ดลยา ชาตรุรงคกุล , และพิมพ์เดือน ชาตรุรงคกุล (2546 : 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้นยากที่จะเข้าใจ เพราะลีสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากการกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เนติมจรรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยกเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญา

รอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยินต์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และ นำมายังไวน์วันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ, เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็นรู้สึกได้ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแยกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของ การบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามซื้อให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจาก การบริการมากกว่าตัวการการบริการรวมถึงการบอกร่องในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้ว เกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและ การบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนด มาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและซื่อสั่งให้เป็นที่ รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะ ทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะ ในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

คtotเลอร์ (Kotler . 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่ หรืองานเป็นตัวปัจจัยชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่ หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการ ตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกริยาหรือผลที่ได้หลังจากการ ให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปในทันทีทันใด แม้บางครั้ง การให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกปริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่เจริญยืนยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีรูปแบบของการติดต่อ กับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับการบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจาก การบริการเป็นกิจกรรมซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ไม่ชัดเจน ดังนั้นมีอีกเวลาสั้นสุดการให้บริการจะพบร่วมกับการให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรวงศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพที่ว่าไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชามติ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้เรื่องราวไข้รุ้งต่อนและวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสถกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการประพฤติตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตน์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มนักศึกษาหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ท และเบิร์ด海德 (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมายield เป็นผลผลิต หรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือ ความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกัน ทั้งในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่าง เสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้เวลาจากสุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รับต่อiven และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่ เพียงพอ บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้

มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการต้องต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอดีของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ โซติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอดีของสถานที่ บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ซัยสมพล ชาวนะเศรษฐ (2547 : 32) และ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการที่ต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการท่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอดีของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะอาดสวยงาม สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่นานนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปัญชัย (2548 : 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตรีย (2542 : 4) และ จันทน์ บุญบงการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขมารสใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยกลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประஸ์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V =Voluntariness manner สมัครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโนย สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.5 คุณภาพการให้บริการ

โคตเลอร์ (Kotler . 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จาก การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีเป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาในทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อได้ก้ามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีก่อนภัยสถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติตัวอย่างเช่นการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญฯ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคุณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว ฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชัดชัด และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง เป็นระบบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวัตตน์ ณ อุดรฯ (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในกรณีนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจกรรมบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการ ว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับตรวจสอบสถานะข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวຍ่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนวยการตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่เป็นส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง

2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางแผน

บริการ

3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย

2) กระบวนการในการให้บริการที่ต้องมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มี

คุณภาพ

3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงาน ที่ต้องตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของ กิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ที่ต้อง การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่า เป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อรายีห้อและ กิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้า คาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 124)

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พูดจาสุภาพ มีความ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไข ปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของ

ลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรมน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาต พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ ชาตรุรงคกุล, ดลยา ชาตรุรงคกุล, และพิมพ์เดือน ชาตรุรงคกุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการบริการห้างสรรพสินค้า หมายความรวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อธิธิรัตน์ อุสาน์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขาย ผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมาย ของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ส่วนตัวที่กว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่ง และจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการมหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และที่วี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่

จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอ และสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชานิยมจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) , อีเมล์ (e-mail) , อินเทอร์เน็ต (internet) , เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอการให้บริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น
12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

อัตยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอค่อยที่จะรับบริการ

พิชิต สุเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรมน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหนารือส่งมอบบริการให้เข้าตามความคาดหมายที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีรอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ์ ปิตะวานา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประทัยเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือ ท่าทางร่างกายและกระซิบกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการ ลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกาย เรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมี ความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบ เปิดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้แบบประเมินอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิมพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยัง ผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน แล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนัยนี้จะ จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมโดย ไม่ก่อให้รับการบริการก่อน

3. การวางแผนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อ หน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเว็บเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากการมณ์ และไม่มีความชอบ

พอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่อยู่ในสภาพพี่เมื่อนอกัน

โกรนรูส (Gronroos . 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพพี่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่างๆและสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่น ที่ดีขึ้น ซึ่ง ปран สุวรรณมงคล (2547 : 145 – 163) ได้กล่าวถึงการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2499 สมัยรัชกาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชนูญญาติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังได้จัดตั้งสภาพตำบลขึ้นมาในปีเดียวกัน เพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในชนบทนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2499 จนถึงปี พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แห่ง ก่อนที่จะถูกยุบเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาพตำบลรูปแบบเดียว เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีรายได้เพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเข้าใจและไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมบริหารงานในระดับตำบล และได้ยุบเลิกสภาพตำบลที่มีมาก่อนหน้านี้และจัดตั้งสภาพตำบลรูปแบบใหม่ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชนูญญาติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟื้นองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่ อีกครั้งโดยกำหนดให้สภาพตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

3.1 เกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในพระราชนูญญาติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า สภาพตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เนื่องไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์บริหารส่วนตำบลได้

3.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็นสามขนาด เพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้าง ยัตราชำลัง และการกำหนดตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

3.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล พพระราชบัญญัติสภากتابลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

3.3.1 สภากองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้ สภากองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้เห็นชอบร่างข้อบังคับ ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมีเชื้อสายพ้องกันในครอบครัวของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามติช้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภากองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

3.4 การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

3.4.1 ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและ กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อย่ออย่างอื่น

3.4.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อย่ออย่างอื่น ซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือส่วนตำบล

3.4.3 ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองหรือส่วนราชการอื่นตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

3.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.5.1 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทั้งน้ำและท่างบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรจากหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

3.5.2 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเที่ยบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชาقةและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและภายนอกสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงพยาบาล และสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.6 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.6.1 รายได้ตามพระราชบัญญัติสภารាងส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่าง ๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณะไปคลัง การพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและค่าใบอนุญาตเล่นการพนันภาษีรถยนต์และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนและจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่จากการรั่นก่อแอบ ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทิ扬แห่ง ชาติ และรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

3.6.2 รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัชฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อร่วมกับการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24(6)แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัชฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อร่วมกับอัตราตามมาตรา 24 (4)และไม่เกินร้อยละ

4. แนวทางการพัฒนาอยุธยาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 ให้เป็นปัจจุบัน โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 มาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย จึงออกระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 บรรดา率เบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้ง กับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วน จังหวัด เทศบาล เมือง พัทยา องค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มี กฎหมายจัดตั้ง ยกเว้น กรุงเทพมหานคร

“สภากองท้องถิ่น” หมายความว่า สภากองการบริหารส่วนจังหวัด สถาบันเทศบาล สถาบันเมืองพัทยา สภากองการบริหารส่วนตำบล และสภากองการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการ สนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการสนับสนุน การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการสนับสนุน การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการ ติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการติดตาม และประเมินผล แผนพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเมืองพัทยา

“การแก้ไข” หมายความว่า การแก้ไขข้อผิดพลาดในแผนพัฒนาหรือแผนการดำเนินงานให้ถูกต้องโดยไม่ทำให้วัตถุประสงค์และสาระสำคัญเดิมเปลี่ยนแปลงไป

ข้อ 5 ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ได้ ในการที่มีเหตุจำเป็น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยกเว้น หรือผ่อนผันการปฏิบัติตามระเบียบนี้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้เขตจังหวัด แล้วรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบภายในสิบห้าวันนับแต่ วันที่ยกเว้นหรือผ่อนผัน

ข้อ 6 การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการ ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หมวด 1 องค์กรจัดทำแผนพัฒนา

ข้อ 7 องค์กรจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น (2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ข้อ 8 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารท้องถิ่น ประธานกรรมการ (2) รองนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกคน กรรมการ (3) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน กรรมการ (4) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน กรรมการ (5) ผู้แทนภาคราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจ ที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนไม่น้อยกว่าสามคน กรรมการ (6) ผู้แทนประชาชนท้องถิ่นที่ประชาชนท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินหกคน กรรมการ (7) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ และเลขานุการ (8) หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน ผู้ช่วยเลขานุการ กรรมการตามข้อ 8 (3) (4) (5) และ (6) ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับ การ คัดเลือกอีกได้

ข้อ 9 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานกรรมการ (2) หัวหน้าส่วนการบริหารของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ (3) ผู้แทนประชาชนท้องถิ่นที่ประชาชนท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน กรรมการ (4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน กรรมการและเลขานุการ (5) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมาย ผู้ช่วยเลขานุการ กรรมการตามข้อ 9 (3) ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการ คัดเลือกอีกได้

ข้อ 10 คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) กำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น โดยพิจารณาจาก (ก) อำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ที่มีผลผลกระทบต่อ ประโยชน์สุขของประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง (ข) ภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมายกำหนดแผน

ปฏิบัติน้ำที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม การวินิจฉัยข้อหาดของกรรมการประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงข้าง

หมวด 2 ผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ 13 ผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีคุณสมบัติตาม (1) และไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) ถึง (7) ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบพฤติกรรมได้
- (2) เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นนั้น
- (3) เป็นพนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น
- (4) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนเป็นกรรมการ
- (5) ติดยาเสพติดให้โทษ
- (6) เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ เพราะ ทุจริตต่อหน้าที่หรือถือว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ
- (7) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตั้งแต่สองปีขึ้นไปและพ้นโทษ ไมยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิ เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

ข้อ 14 ผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 15 ผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งด้วยเหตุใดเหตุหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) ครบวาระการดำรงตำแหน่ง
- (2) ตาย
- (3) ลาออก โดยยื่นหนังสือต่อประธานกรรมการที่ตนดำรงตำแหน่ง
- (4) คณะกรรมการที่ผู้ทรงคุณวุฒิดำรงตำแหน่งอยู่เห็นว่ามีเหตุอันควรและมีมติจำนวนไม่น้อย กว่าสองในสามให้ออก
- (5) มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ 13

หมวด 3 การจัดทำแผนพัฒนา

ข้อ 16 ยกเลิก

ข้อ 17 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- (1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็น การพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติ ที่

เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี

(2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น รวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมา วิเคราะห์ เพื่อจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(3) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสีปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(4) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี และประกาศใช้ แผนพัฒนา ท้องถิ่นสีปี เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ความเห็นชอบก่อน แล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้ แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีต่อไป

ข้อ 18 แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี กรณีเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ให้จัดทำหรือทบทวนให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคมก่อนปีงบประมาณถัดไป กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้จัดทำหรือทบทวนให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคมก่อนปีงบประมาณถัดไปให้นายอำเภอเมืองประจำ衙การจัดทำหรือทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี ขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากการรรคสามให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจขยายเวลาการจัดทำหรือทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีตามวรรคสาม วรรคสี่และ วรรคห้าแล้ว ให้จังหวัดแจ้งให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

ข้อ 19 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกจัดทำหรือร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนาได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จัดทำร่างข้อกำหนด ขอบเขต รายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอ คณะกรรมการพัฒนา ท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อกำหนดขอบเขต รายละเอียด ของงานแล้วเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนดของบ่ายและรายละเอียดของงาน ข้อ 29 ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่จัดทำหรือร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนาดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการจัดทำร่างแผนพัฒนาตามระเบียบนี้

หมวด 4 การแก้ไข การเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนา

ข้อ 21 การแก้ไขแผนพัฒนาเป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น

ข้อ 22 เพื่อประโยชน์ของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีได้ โดยให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จัดทำร่าง แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีที่เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงพร้อมเหตุผลและความจำเป็นเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชามติท้องถิ่นพิจารณา,r่าง แผนพัฒนาสีปีที่เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสภาพตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล สำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงต่อสภากองค์กรบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้ต่อไป

ข้อ 23 ยกเลิก

หมวด 5 การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติ

ข้อ 24 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาที่อนุมัติแล้ว และนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง แจ้งสภาพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด อำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศใช้และปิดประกาศโดยเปิดเผยแพร่ไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ข้อ 25 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ รายจ่ายเพิ่มเติม และงบประมาณจากเงินสะพัดในช่วงของแผนนั้น รวมทั้งวางแผนทางเพื่อให้มีการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี

ข้อ 26 การจัดทำแผนการดำเนินงานให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ โดยมีขั้นตอน ดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมแผนงานโครงการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำร่างแผนการดำเนินงานเสนอ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนการดำเนินงาน แล้วเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ประกาศเป็นแผนการดำเนินงาน ทั้งนี้ ให้ปิดประกาศแผนการดำเนินงานภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วไปและต้องปิดประกาศไว้อย่างน้อยสามสิบวัน

ข้อ 27 แผนการดำเนินงานให้จัดทำให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ประกาศใช้ งบประมาณ รายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบประมาณจากเงินสะสม หรือได้รับแจ้งแผนงานและโครงการ จากหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณนั้น การขยายเวลาการจัดทำและการแก้ไขแผนการดำเนินงานเป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น

หมวด 6 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

ข้อ 28 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประกอบด้วย

- (1) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน
- (2) ผู้แทนประชาชนท้องถิ่นที่ประชามติท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- (3) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- (4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกันเองจำนวนสองคน
- (5) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ และกรรมการอีกหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ

กรรมการตามข้อ 28 ให้มีวาระอยู่ในทำเนียบรวมสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 29 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
 - (2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
 - (3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผย ภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละสองครั้ง ภายในเดือนเมษายนและภายในเดือนตุลาคมของทุกปี
 - (4) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร
- ข้อ 30 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนดขอบข่าย และ รายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(2) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงาน

(3) หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล

(4) ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล รายงาน ผลการดำเนินการซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผล เพื่อประเมินผล การรายงานผลแสดงความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น

(5) ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนา ท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่ เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผล ดังกล่าวและ ต้องปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายน และภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

ข้อ 31 เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมและเพื่อให้การบริหารงานขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวโน้มนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยอาจจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความเหมาะสม

บทเฉพาะกาล

ข้อ 32 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปีและแผนปฏิบัติการ ที่มีอยู่เดิมก่อนวันที่จะเปลี่ยนแปลง ในการประกาศใช้ ให้มีผลใช้ได้ต่อไป

นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทยได้ซักซ้อมแนวทางการจัดทำแผนและประสานแผนพัฒนา ท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ดังนี้

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ซักซ้อมแนวทางการจัดทำแผนและประสานแผนพัฒนา ท้องถิ่น สี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 รายละเอียดปรากฏตามที่อ้างถึง นั้น กระทรวงมหาดไทย พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำนโยบายและข้อสั่งการของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหัวระยะเวลาที่สอดคล้อง

กับแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากรุงเทพมหานครและแผนพัฒนาภาค ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. 2560 จึงได้ดำเนินการจัดทำระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้ลงนามในระเบียบดังกล่าว เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561 และได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2561 เล่ม 135 ตอนพิเศษ 246 ง ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ระเบียบดังกล่าว มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แก้ไขคำว่า “แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี” เป็น “แผนพัฒนาท้องถิ่น” และ “แผนพัฒนา” เป็น “แผนพัฒนาท้องถิ่น” เพื่อให้หัวข้อระยะเวลาของแผนพัฒนาท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนพัฒนา จังหวัด แผนพัฒนากรุงเทพมหานครและแผนพัฒนาภาค ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ บริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. 2560

2. แก้ไขวาระการดำเนินการ กำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนภาคราชการ และหรือรัฐวิสาหกิจ ผู้แทนประชาชนท้องถิ่น ในคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ผู้แทนประชาชน ท้องถิ่นในคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และคณะกรรมการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น จากอยู่ในตำแหน่งครวالةสองปี เป็นอยู่ในตำแหน่งครวัลสีปี

3. การเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประชาชนท้องถิ่น

4. การเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

5. การเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ งานพระราชพิธี รัฐพิธี นโยบายรัฐบาล และนโยบายกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นอำนาจของผู้บริหาร ท้องถิ่น

6. การประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนใน ท้องถิ่นทราบ แก้ไขจากอย่างน้อยปีละสองครั้ง ภายในเดือนเมษายนและภายในเดือนตุลาคมของทุกปี เป็นอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความคล่องตัว พร้อมทั้งสามารถนำนโยบายและข้อสั่งการของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ไปปฏิบัติได้อย่าง รวดเร็วมากยิ่งขึ้น กระทรวงมหาดไทยจึงอาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ จัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 5 ซักซ้อมแนวทางการจัดทำ แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) แผนการดำเนินงาน ตลอดจนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่ประกาศใช้แล้วหรือดำเนินการก่อนวันที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับ ให้มีผลใช้บังคับได้ต่อไป จนกว่ากระทรวงมหาดไทยจะกำหนดแนวทางเป็นอย่างอื่น

2. การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่จะต้องรายงานผลและเสนอความเห็นที่ได้จากการติดตามและประเมินผล ภายในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

3. ให้คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ตามข้อ 8 (3) (4) (5) และ (6) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามข้อ 9 (3) ผู้ทรงคุณวุฒิ ตามข้อ 14 และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามข้อ 28 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ที่ยังมีไว้ไม่ครบถ้วนปีให้ดำรงตำแหน่งต่อไปจนครบสองปี และเมื่อครบสองปีตามวาระการดำรงตำแหน่งแล้ว ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการคัดเลือกคณะกรรมการดังกล่าวใหม่ (อาจคัดเลือกจากคณะกรรมการคนเดิมได้) และให้คณะกรรมการที่ได้รับเลือกมีภาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561

4. โครงการพัฒนาและครุภัณฑ์ที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น คือ โครงการพัฒนาและครุภัณฑ์ที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขเพื่อให้การพัฒนาบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

5. ยกเลิกข้อความในหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 ข้อ 4 การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ไปสู่การปฏิบัติ และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 4 การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ไปสู่การปฏิบัติ

เพื่อให้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณ งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และงบประมาณจากเงินสะสม โดยนำโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีไปจัดทำงบประมาณ ตามเป้าที่กำหนดไว้ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความจำเป็นและเพื่อแก้ไขปัญหาในการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ให้เป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่นในการแก้ไขปีที่จะดำเนินการตามโครงการพัฒนาที่ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน”

6. ยกเลิกข้อความในหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ว 1617 ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2560 ข้อ 3 ด้านเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี รหัสคำตอบ ตค. 025 แนวทางปฏิบัติ 2) และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“2) มีการประมาณการราคาถูกต้องตามหลักวิธีการงบประมาณการประมาณการราคา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ต้องให้สอดคล้องกับโครงการ ถูกต้องตามหลักวิชาการทางช่าง หลักของราคา กลาง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีความโปร่งใสใน การกำหนดราคากลางและตรวจสอบได้ในเชิงประจักษ์”

5. แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสีปี

ด้วยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้การกำกับตรวจสอบ ดูแล ของหน่วยงานรัฐ และผ่าน การมีส่วนร่วมของประชาชน และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้กำหนดไว้ดังนี้ “แผนพัฒนา” หมายความว่า แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ ความหมายของแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี ไว้ดังนี้ “แผนพัฒนาท้องถิ่นสีปี” หมายความว่า แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้าน หรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนา ที่จัดทำขึ้นสำหรับ ปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าและให้ความหมายรวมถึงการ เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีและให้ความหมายโครงการพัฒนา ไว้ดังนี้ “โครงการพัฒนา” หมายความว่า โครงการที่มีวัตถุประสงค์สนองต่อแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีขององค์กร ปกครองท้องถิ่น และดำเนินการเพื่อให้การพัฒนาบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสีปีขึ้น ซึ่งถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559 ข้อ 17 โดยผ่าน กระบวนการจัดทำประจำคมท้องถิ่น และสอดคล้อง กับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้าน หรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการ กำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความ ต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้า

3. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

4. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ความเห็นชอบก่อน แล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อไป

ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี

การจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยง และส่งผลตั้งแต่เชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

แผนพัฒนาสี่ปีตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน และเป็นระบบทั้งนี้ เพื่อให้แผนพัฒนาสี่ปีขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาอาชญากรรมและนโยบายผู้บริหารด้วย โดยการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปีมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนพัฒนาสี่ปีที่มาจากประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ระดมสมอง ความคิด ในการจัดทำแผน เพื่อให้ตอบสนองในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืนตลอดไป

6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

6.1 ประวัติความเป็นมา

ชื่อตำบลบ้านโตก คนเผ่าคนแก่เล่าต่อ ๆ มาว่าสมัยก่อนโน้น มีถ้ำที่มีของใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้เกี่ยวข้องกับงานบวชนาค งานแต่งงาน และงานทำบุญต่าง ๆ อยู่ในถ้ำแห่งนี้ และมีของใช้อยู่อย่างหนึ่งที่เรียกว่า "โตก" อยู่ในถ้ำนี้ด้วย เวลาชาวบ้านในตำบลนี้จะจัดงานก็จะมาขึ้นของใช้ในถ้ำนี้ไปใช้อยู่บ่อย ๆ นาน ๆ เช้า ชาวบ้านนำของใช้ที่ยืมมาแล้วเอกสารคืนไปส่งไม่ครบบ้าง ทำขาดหายไปบ้าง เจ้าของในถ้ำเข้าใจว่าเป็นผู้วิเศษ ก็ไม่พอใจ แสดงอิทธิฤทธิ์ให้ถ้ำนี้ปิด แล้วเปิดไม่ได้อีกต่อไป ชาวบ้านจึงตั้งชื่อหมู่บ้านนี้ว่า "บ้านโตก" ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

6.2 พื้นที่

มีเนื้อที่ประมาณ 45,000 ไร่ เป็นเนื้อที่การเกษตรประมาณ 38,000 ไร่ ทำบลําบ้านโตก เป็นที่รับคุ่มสลับเนินเขา มีจำนวน 13 หมู่บ้าน

6.3 เขตพื้นที่

ทิศเหนือ ติดกับ ต.ชอนไพร, ต.สะเดียง อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
 ทิศใต้ ติดกับ ต.วังชุมภู, ต.น้ำร้อน อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
 ทิศตะวันออก ติดกับ ต.ชอนไพร อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์
 ทิศตะวันตก ติดกับ ภูเข้า ต.ป่าเลา อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์

6.4 อาชีพ

อาชีพหลัก ทำนา อาชีพเสริม รับจ้าง

6.5 สาธารณูปโภค

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขต อบต. คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของพื้นที่

6.6 การเดินทาง

ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ประมาณ 12 กิโลเมตร เดินทางโดยรถยนต์ใช้เส้นทางสายสระบุรี-หล่มสัก

6.7 ผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ปลาฯ

6.8 จำนวนประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,563 คน แยกเป็น

-ชาย 5,581 คน คิดเป็นร้อยละ 48.27

-หญิง 5,982 คน คิดเป็นร้อยละ 51.73

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ติดต่อ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัฐกิจ หิมพุตุน (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณูปโภคการบริหารส่วนตำบล หนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พัฒนาระบบและการห้องเรียน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมีติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) และมีติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$)

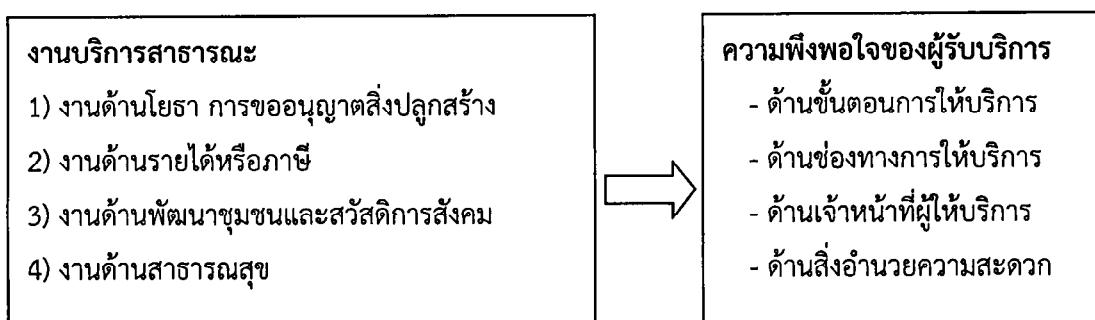
สุจิราพร วนานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพีชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วน

ตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเก奔 เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

สุธรรม ขนาดศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดยะลา จังหวัดราษฎร์ฯ และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

8.กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีกรอบแนวคิดตามแผนภาพดังนี้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านໂທ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้ดำเนินการตามระเบียบ วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) จึงได้กำหนดประเด็นและวิธีการประเมิน ดังนี้

1. ประเด็นของการประเมิน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านໂທ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยกำหนด ขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมสมกัยให้ บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านໂທ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการบริการ ประกอบด้วย 4 งาน
 - 1.1. งานด้านโยธา การอนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
 - 1.2. งานด้านรายได้หรือภาษี
 - 1.3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - 1.4. งานด้านสาธารณสุข
2. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งาน โดยแต่ละงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชาชนและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชน ผู้อาศัยอยู่ในเขตบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงาน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมีจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check List) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพความถี่ในการเข้ารับบริการจำนวนครั้งต่อปี ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการแต่ละด้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิด มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจซึ่งข้อคำถามจำแนกตามประเด็นคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1 ขั้นตอนการให้บริการ

2 ช่องทางการให้บริการ

3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4 สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

ได้ดำเนินการทำการตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีการกำหนดตัวแปร (Variables) ตัวชี้วัด (Indicators) ข้อคำถาม (Items) ซึ่งข้อคำถามที่เป็นการวัดความพึงพอใจ และเป็นข้อคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การเสนอผลการวิเคราะห์แสดงผลในรูปแบบของค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งนำเสนอในรูปของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

การสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ในการสำรวจครั้งนี้ คณำทำงานได้ศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถามด้านฉบับ โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยมีหลักวิธีการดำเนินการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 การสร้างแบบประเมินคำถาม โดยพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะกรรมการของ วิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงข์พ่อขุนผามเมือง เพชรบูรณ์ รับฟังข้อคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3 การสร้างคำถาม (Items) มีการกำหนดตัวแปร (Variables) ในการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ มีตัวแปรโดยมีตัวชี้วัด (Indicators) 4 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่อง ทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบคือ มีความ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

2. การตรวจสอบและการพัฒนาแบบสอบถาม

2.1 สอบถามความคิดเห็นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับความเหมาะสม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และทำการปรับปรุงแก้ไข โดยมีการคัดเลือกข้อคำถามที่ยึดหลักเกณฑ์สำคัญ คือ เป็นข้อคำถามที่สะท้อนตัวชี้วัดในด้านนั้นอย่างครอบคลุม และเป็นข้อคำถามที่มีความเห็นพ้อง ในความเหมาะสมจากตัวแทนของแต่ละส่วนท้องถิ่น โดยมีการเพิ่มข้อคำถามเฉพาะสำหรับแต่ละ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการเพิ่มข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานบริการ

2.2 การสรุปผลข้อคำถาม และจัดทำแบบสอบถามฉบับใช้งาน

3. การพัฒนาเครื่องมือวัดด้วยการทดสอบแบบสอบถาม (Try – Out) มีจุดประสงค์ เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่ม ตัวอย่างที่ไม่ใช้ตัวอย่างจริง 30 คน และคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลfa (Alpha Coefficient) ของครอนบาก (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.967

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้งานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของ ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ณ จุดการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง เพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยตรง จำนวน 200 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากหนังสือ ตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ เพื่อรวบรวมแนวคิด บทความทางวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมาย กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการหาความกว้างของอันตราภาคชั้นตามของ เบสท์ (Best, 1981 อ้างอิงใน นานิทร์ ศิลป์จารุ, 2550) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก
2.61 - 3.40	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

2. การแปลความหมายของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละ ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจ รวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ค่าคะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 50	0

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้การพรรณนา
วิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมุ่งเน้นศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการได้แก่ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการให้บริการ คณะทำงานได้เฉพาะแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด ได้รับตอบกลับ จำนวนทั้งสิ้น 195 ชุด ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	90	46.15
หญิง	105	53.85
รวม	195	100
2.อายุ		
18 - 30 ปี	10	5.13
31 - 40 ปี	68	34.87
41 - 50 ปี	63	32.31
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	54	27.69
รวม	195	100
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	41	21.03
มัธยมศึกษา	92	47.18
อนุปริญญา	23	11.79
ปริญญาตรี	33	16.92
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.08
รวม	195	100
4.อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	2.56
ธุรกิจส่วนตัว	28	14.36
ค้าขาย	77	39.49
เกษตรกร	50	25.64
รับจ้าง	23	11.79
อื่น ๆ	12	6.15
รวม	195	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	14	7.18
5,001 – 10,000 บาท	51	26.15
10,001 – 15,000 บาท	81	41.54
15,001 – 20,000 บาท	37	18.97
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	12	6.15
รวม	195	100
6.การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	2	1.03
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	45	23.08
3 - 5 ครั้งต่อปี	83	42.56
ไม่ระบุ	65	33.33
รวม	195	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ พบร้า เพศหญิงเข้ารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.85 โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ที่เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.87 มีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.18 มีการประกอบอาชีพค้าขายสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 39.49 และความถี่ในการเข้ารับบริการมากที่สุด เฉลี่ยต่อปี พบร้า เข้ารับบริการ 3 - 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 42.56

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขอนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	136	55	4	0	0	4.68	0.51	มากที่สุด
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	194	1	0	0	0	4.99	0.07	มากที่สุด
3	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
4	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	194	1	0	0	0	4.99	0.07	มากที่สุด
5	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
6	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	123	67	5	0	0	4.61	0.54	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.88	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.88 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 พอใจ มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด	114	75	6	0	0	4.55	0.56	มากที่สุด
2	มีการเผยแพร่องค์ประกอบ ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อ ของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
3	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
4	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	119	71	5	0	0	4.58	0.54	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.78	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.78 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 พอใจ มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	81	111	3	0	0	4.40	0.52	มากที่สุด
2	ให้บริการด้วยความอั่มเย็น แจ้งใส สุภาพ และมี อารยศาสตร์ดี ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี	114	73	8	0	0	4.54	0.57	มากที่สุด
3	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	97	91	7	0	0	4.46	0.57	มากที่สุด
4	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	114	77	4	0	0	4.56	0.54	มากที่สุด
5	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	91	100	4	0	0	4.45	0.54	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.48	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

**ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ลัมด์ ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 พอใจ มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	102	91	2	0	0	4.51	0.52	มากที่สุด
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่ นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ	131	56	8	0	0	4.63	0.56	มากที่สุด
3	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	113	70	12	0	0	4.52	0.61	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.55	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับ หากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.55 และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5. มาก ที่สุด	4 มาก	3. ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	100	91	4	0	0	4.49	0.54	มากที่สุด
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
3	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
4	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	194	1	0	0	0	4.99	0.07	มากที่สุด
5	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
6	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	84	100	11	0	0	4.37	0.59	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.81	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ลัมดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 พอใช้ มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด	136	57	2	0	0	4.69	0.49	มากที่สุด
2	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือ ติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	193	2	0	0	0	4.99	0.10	มากที่สุด
3	ในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	193	2	0	0	0	4.99	0.10	มากที่สุด
4	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	123	65	7	0	0	4.59	0.56	มาก
เฉลี่ยรวม							4.82	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.82 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	46	133	16	0	0	4.15	0.54	มาก
2	ให้บริการด้วยความยิ่ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอธิบายดี ให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	56	126	13	0	0	4.22	0.55	มากที่สุด
3	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	61	118	16	0	0	4.23	0.58	มากที่สุด
4	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	49	130	16	0	0	4.17	0.55	มาก
5	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	48	134	13	0	0	4.18	0.53	มาก
เฉลี่ยรวม							4.19	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	สถานที่ตั้งของ หน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม สม ไปร่วม โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดิน ทางมารับบริการ	62	121	12	0	0	4.26	0.56	มากที่สุด
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	62	119	14	0	0	4.25	0.57	มากที่สุด
3	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	51	124	20	0	0	4.16	0.58	มาก
เฉลี่ยรวม							4.22	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
งานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสังคมการสังคม

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	108	64	18	5	0	4.41	0.76	มาก
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	109	79	6	1	0	4.52	0.58	มากที่สุด
3	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภากอง	98	85	5	7	0	4.41	0.71	มาก
4	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	105	82	4	4	0	4.48	0.64	มากที่สุด
5	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	112	70	10	3	0	4.49	0.67	มากที่สุด
6	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	100	86	4	4	0	4.45	0.64	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.46	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบร่วมกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.46 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ ที่สุด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ และเว็บบอร์ด	49	142	1	3	0	4.22	0.52	มากที่สุด
2	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	46	142	3	4	0	4.18	0.55	มาก
3	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	39	152	0	4	0	4.16	0.51	มาก
4	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	41	149	4	1	0	4.18	0.47	มาก
เฉลี่ยรวม							4.18	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบร่วมกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.18 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ระดับความ พึงพอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	50	141	3	1	0	4.23	0.49	มากที่สุด
2	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	44	144	4	3	0	4.17	0.53	มาก
3	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	47	142	2	4	0	4.19	0.55	มาก
4	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	43	147	2	3	0	4.18	0.51	มาก
5	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	41	151	1	2	0	4.18	0.47	มาก
เฉลี่ยรวม							4.19	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.19 และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลผล ลัพธ์ ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	36	155	1	3	0	4.15	0.48	มาก
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอบบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	37	153	1	4	0	4.14	0.51	มาก
3	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	57	133	2	3	0	4.25	0.55	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.18	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.18 และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.51

**2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ข้อ ที่	รายการประเมินความ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 พอใจ มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน	97	97	0	1	0	4.49	0.53	มากที่สุด
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
3	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
4	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	194	1	0	0	0	4.99	0.07	มากที่สุด
5	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะอาด รวดเร็ว	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
6	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและ เหมาะสม	63	124	7	1	0	4.28	0.55	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.79	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.79 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด	46	143	5	1	0	4.20	0.49	มากที่สุด
2	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือ ติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	102	82	11	0	0	4.47	0.60	มากที่สุด
3	ในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	100	83	6	6	0	4.42	0.70	มากที่สุด
4	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บ บอร์ด	62	127	4	2	0	4.28	0.55	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.34	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบร ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.34 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 พอใจ มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีความรู้ ความ สามารถในงานที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	68	117	8	2	0	4.29	0.59	มากที่สุด
2	ให้บริการด้วยความยิ่ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอธิบายศัดยดี ให้ คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
3	ให้บริการด้วยความอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมี ความพร้อมในการ ให้บริการ	194	1	0	0	0	4.99	0.07	มากที่สุด
4	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	195	0	0	0	0	5.00	0.00	มากที่สุด
5	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	53	129	12	1	0	4.20	0.56	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.70	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบร ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.70 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ระดับ ความพึง พอใจ
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	สถานที่ตั้งของ หน่วยงานมีบรรยากาศ ที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกใน การเดินทางมารับ บริการ	40	144	7	4	0	4.13	0.55	มาก
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ	194	1	0	0	0	4.99	0.07	มากที่สุด
3	การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	73	100	17	5	0	4.24	0.71	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							4.45	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.45 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.20	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.27	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.55	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.56	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.68	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.46

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.20	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.31	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.55	มาก
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.57	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.51	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.51 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.48

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.67	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.18	0.51	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.51	มาก
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.51	มาก
เฉลี่ยรวม		4.25	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.25 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.19	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.34	0.59	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.24	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.45	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.57	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.43

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.68	93.50
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.51	90.18
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.25	85.08
4	งานด้านสาธารณสุข	4.57	91.42
เฉลี่ยรวม		4.50	90.05
คะแนนที่ได้			9

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากับร้อยละ 90.05 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 9 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

3.1 จากการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด และให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นจะต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน

(Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมการกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

3.2 การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

3.3 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ คือ งานทุกด้านมีความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้บริการที่ดีประทับใจ ขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตลอดถึงบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้รักษามาตรฐานในการให้บริการและคำถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิและหน้าที่ต่อไป

✓ 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.25 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.43

2.5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อกุญภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากับร้อยละ 90.05 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 9 คะแนน

3.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

3.1 จากการประเมิน พบร่วม ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นจะต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตัวอย่างใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อกำลังสำคัญอย่างยิ่งยวด (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

3.2 การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังโดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

3.3 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ คือ งานทุกด้านมีความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้บริการที่ดีประทับใจ ขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตลอดถึงบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้รักษามาตรฐานในการให้บริการและคำถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิและหน้าที่อีกด้วย

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรใช้ปราชการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กษกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การมาศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก, กรุงเทพฯ.
- กรรมการปักครอง กระทรวงมหาดไทย. (2552). กฎหมายระเบียนและข้อบังคับองค์การบริหารส่วน ตำบล(รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษากิตตินเดน.
- กรมส่งเสริมการปักครองส่วนท้องถิ่น. 2545. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปักครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- กรมส่งเสริมการปักครองส่วนท้องถิ่น. (2548).คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาแผนพัฒนาสามปีและแผนดำเนินงาน).กรุงเทพฯ:กรมส่งเสริมการปักครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปักครองส่วนท้องถิ่น. (2549). คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ:ส่วนท้องถิ่น กรมการปักครอง,
- กระทรวงมหาดไทย.กรมส่งเสริมการปักครองส่วนท้องถิ่น.(2550).รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ปักครองส่วนท้องถิ่น.ฉะเชิงเทรา: ประสานมิตร.
- กำพล เกียรติปัญญา. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เออมพันธ์.
- กุลอน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการและนิติศาสตรมหาวิทยาลัยบูรพา.(2558).การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลังดังอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีประจำปีงบประมาณ2558. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรายา จันทร์เตี้ย. (2553).ความพึงพอใจของผู้นำระภำซีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด.การค้นคว้าอิสระ ปริญญาตรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓.
- ฉัตยาพร เสนอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : จีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนพาพงศ์.(2553).ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปักครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา องค์การส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทศน์ สืบคันจากwww.dpu.ac.th/dpurc/assets /uploads/magazine/8hnqimn7q58g04s.pdf
- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

- ตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทส.เอเชียเพรส.
- ขัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูโชคิช่วง ภิรมณ์. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ปราบ สุวรรณมงคล. (2547). การปกคล้องห้องถ่ายไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร
ไทย. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยราชภัฏ.
- ปริญญา ใจเรือง, วีโรจน์ ฤทธิ์ฤทธิ์, อานุภาพ เสิงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2561, พฤษภาคม 3).
ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่าต่อกิจกรรมนาหญ้าและ
พัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.did.go.th/person/trainning/satisfy.doc>.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เออมพันธ์.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร: กฎหมายแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภานิตา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการให้กู้เงินตามภาระ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรดา ลิมพะสุด. (2540). การเมืองในยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- เทพนิมิต พิมพะวงศ์. (2545). ความหมายความพึงพอใจ. วารสารทันตภูมิ, 6 (1), หน้า 11-12
- เฉลิมพงศ์มีสมนัย. (2545). การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการไทย,(นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยราชภัฏ,ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2547), หน้า 125.
- เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์.(2548).แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ.นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยราชภัฏ.
- ธีรกิติ นารัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์. (2544).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดยูเคชั่น
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ : พลัสเพรส.

- นรินทร์ คลังผา .(2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ยุพารวรรณ วรรณวนิชย์ .(2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ยุทธ ไกรวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุริยสาสน์.
- เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร .(2552). ความพึงพอใจการให้บริการของ
งานธุรการคณะสหเวชศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร(ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก
<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- รัฐกิจ ทิมະคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบล.
ว.สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.
- วรเดช จันทรดร.(2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษา
จากต่างประเทศ.กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วีระพงษ์ เนติมิจิระตน์.(2543). คุณภาพในงานบริการ.พิมพ์ครั้งที่4.กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนาเกยม.(2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค
กิจการประจำของเทศบาลตำบลโคกกระดิ่งอำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา.การศึกษาอิสระ รป.m. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- วีระรัตน์ กิตติเดชไพรัตน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : จีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิรินารถ บัวสอน (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมานอำเภอจตุรพักตรพิมานจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ทีโอป
- ศุภราจิตรัภกิจรัตน์.(2547).การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมิตสชัย. (2546).การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.พิมพ์ครั้งที่4.กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมบูรณ์ พรพรรณกานพ. (2540). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน .พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
องค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมชัย เลิศทิธิวิวงศ์.(2544).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาด ของบริษัท

พ.ช.เอ็นเตอร์ไพรส์.การศึกษาค้นคว้าอิสระศศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์,สารอช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา

สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดรอยอีด. วิทยานพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุรเชษฐ์ปัต蔗วานา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรี

ตอนໄ่.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสถียร เหลืองอร่าม.(2549).หลักการบริหารงานบุคคล.พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพ :โพธิ์สามตันการพิมพ์.
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2561. กันยายน 16). แบบรายงานผลการสำรวจ
สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :

<http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/>

สุธี นาหวานทัต. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

สุธรรม ชนะศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
ภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ.2558.ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.10:64-84.

สุริยา พุฒพวง. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา
อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา.(2562 สิงหาคม 4). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :

http://www.maesaorg/page/typdetail.php?texttyp_id=6

อดุลย์ จาตุรงคกุล. ดลยา จาตุรงคกุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล. (2556). การตลาดบริการ.
กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไซน่า.

อภิชาต พจน์จิราภรณ์. (2547). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์
อเนก กลยานี. (2542).ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา
วิธีการเรียนใกล้ที่มีบทบาทครุประจักษ์ จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิทธิรัตน์ อุสาน์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาลนคร
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- อินธิรา เพ็งแก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสำนักงาน
ศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิทยาเขตสงขลา.
- Campbell, R. F.(1976). *Administration Behavior in Education*. New York: McGraw –
Hill.
- Cooper, A.M. (1985). *How to supervise people*. New York :McGraw – Hill.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Vol. I.
TheDefinition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor, MI:
Health Administration Press.
- .Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) *Personal and industrial psychology*. New York :
McGraw – Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. *Dictionary of education*.Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนัก
นโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)
- Gronroos, C.S. (1990). *Experience and brain development*. Child Development.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). *Educational administration ; theoryresearch
and practice*. New York :Random House.Gundlach, Jam H. and Nelson P.Reaid.
“A Scale For the Measurememt ofConsumerSstisfactionWithSocialService,
Journal of Social Research. 38(20) 37-54 ; April,1983.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management :Analysis, planning, implementation
and control*(9th ed.). Englewood Cliffs :Prentice Hall. Kotler, P., & Keller, K. L.
(2006). *Identifying market segments and targets, marketing
management*. (12thed). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). *Principles of service marketing and management*.
(2nded.).New Jersey: Pearson Education.
- Lock, E.A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction, Industrial and
organizational psychology*.Chicago: Rand McNally.
- Millet, John D. *Management in public Services :the Quest of Effective
Performance*. New York :McGraw-Hill, 1954.
- Milton, C.R. (1984). *Human behavior in organization*. New York :Harper & Row.
- Yamane,Taro.(1973).*Statistics:An Introductory Analysis*.Third edutio.Newyork: Harper
and Row Publication

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดเติมคำหรือทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

เพศ

ชาย หญิง

อายุ

<input type="checkbox"/> 18 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	

อาชีพ

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> เกษตรกร
<input type="checkbox"/> รับจ้าง	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5,001 – 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	

การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 3 - 5 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> ไม่ระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเลือกตอบว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนของ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด โดย ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม					
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือ ติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บ บอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอธิบายดี ให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อข้อความได้เป็นอย่างดี					

3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย ที่สุด (1)
4. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน – หลัง					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
3. กรณีจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด					

2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอธิบายศัยดิ์ ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อข้อกถามได้เป็นอย่างดี					
3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					

3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน				
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม				
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว				
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด				
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว				
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว				
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี				
2. ให้บริการด้วยความยิมัย แจ่มใส สุภาพ และมีอธิบายดี ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี				
3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ				
4. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง				
5. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ				
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					

4. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง				
5. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ				
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ				
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

