

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย

สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองใหม่ ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ปีงบประมาณ 2565
ดำเนินการโดย รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทรนาชู ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์การ จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวนติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จึงได้มอบหมายให้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องราວร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของยามาเน (Yamane) ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือการสำรวจเป็นแบบสำรวจที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของการข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินนำเสนอการสรุปผลประเมินครั้งนี้ โดยเรียงลำดับด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละงานบริการจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83, SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 96.68 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.83, SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนน

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83, SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83, SD=0.62$) คิดเป็นร้อยละ 96.56 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.52 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 งานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.16 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.92 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.28 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

สรุปผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ทั้ง 4 ภาระงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละภาระงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงลำดับดังนี้ งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมวิเคราะห์ได้ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทำงานดีมาก เช่น ให้ความช่วยเหลือดีมาก ทำงานรวดเร็ว ให้คำแนะนำดี อธิบายข้อสงสัยได้ดี เจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายวิธีชำระภาษีป้าย เป็นอย่างดี ส่วนข้อเสนอแนะในแต่ละงานพบว่า งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ มีขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาดำเนินการเหมาะสม ไม่รอนานเกินไป สถานที่ไปมาสะดวก ส่วนงานการให้บริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ ควรมีกองรับเรื่องราวจ้างทุกข์โดยเฉพาะที่ อบต. สำหรับงานการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไม่ยุ่งยาก ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม และงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ไม่ยุ่งยาก ใน อบต.มีป้ายบอกช่องทางการติดต่อชัดเจน ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่จะเป็นการชื่นชมการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ควรรักษาคุณภาพนี้ไว้เพื่อประโยชน์ของประชาชน

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำนำ

รายงานประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ร่วมมือกับ สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปของผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๓
ขอบเขตการประเมิน	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่	๘
การประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ	๑๗
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service)	๑๘
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๓
กรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการประเมิน	๓๒
ประชากรและตัวอย่าง	๓๒
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๓๓
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๔
การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๘
1.การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	๔๐
2.การให้บริการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์	๔๕
3.การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๕๐
4.งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	๕๕
๕.สรุปผลการวิเคราะห์	
๖.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ	๖๐
	หน้า ๖๕

บทที่ ๕ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

๖๖

เอกสารอ้างอิง

๖๙

ภาคผนวก

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ทีมงานดำเนินการประเมิน

หนังสือมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติหัวหน้าโครงการประเมิน

ภาพลงพื้นที่

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๓.๑	แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างในแต่ละงานบริการ	๓๓
ตารางที่ ๔.๑	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพความพึงพอใจต่อการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์	๔๐
ตารางที่ ๔.๒	แสดงผลข้อเสนอแนะงานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์	๔๔
ตารางที่ ๔.๓	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพความพึงพอใจต่อการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์	๔๕
ตารางที่ ๔.๔	แสดงผลข้อเสนอแนะงานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์	๔๗
ตารางที่ ๔.๕	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๕๐
ตารางที่ ๔.๖	แสดงผลข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๕๔
ตารางที่ ๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	๕๕
ตารางที่ ๔.๘	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	๕๙
ตารางที่ ๔.๙	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์	๖๐
ตารางที่ ๔.๑๐	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์	๖๑
ตารางที่ ๔.๑๑	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตให้บริการ กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๖๒
ตารางที่ ๔.๑๒	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	๖๓
ตารางที่ ๔.๑๓	แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานบริการที่ประเมิน	๖๔

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. หนังสือจากสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. ๒๕๕๘
- กมลศรี เตชะจำเริญสุข. (๒๕๓๖). ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาศสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพัฒน์ อินทธรณีโลดม. (๒๕๔๓). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๒๙). เอกสารการสอนวิชา ๓๒๓๐๔ หน่วยที่ ๖-๑๖, นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรรยา ศิริพร. (๒๕๓๗). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. (๒๕๔๐). ตลาดบริการและตลาดองค์การ. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ นักศึกษามิनीเอ็มบีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บัญญัติ แสงดี. (๒๕๔๓). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา ๑๒. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐม มณีโรจน์. (๒๕๔๓). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประยูร กาญจนกุล. (๒๕๓๓). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิตชัย รัชสิยานนท์. (๒๕๔๑). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (๒๕๓๑). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกซ์และระดับมัลติแวกซ์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรุษหิม. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (๒๕๓๓). พฤติกรรมการใช้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนนท์. (๒๕๓๕). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- รัชนี พัทธกัญญาติ. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลลภา ขายหาด. (๒๕๓๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิหารรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (๒๕๔๒). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (๒๕๓๖). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็้นยูเคชั่น.
- สมพร ตั้งสะสม. (๒๕๓๗). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๓: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

Chaplain, J. P. (1968). Dictionary of psychology (5th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentie-Hall.

Feigenbaum, (1986). A.V. total quality control (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Good, C. V. (1973). Dictionary of education (3rd ed.). New York: Megraw-Hill.

Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York: McGraw-Hill .

Millet, J. D. (1958). Management in the public service. New York: Mc Grew-Hill.

Sallis, E. (1993). Total quality management in education. Philadelphia: Kogan Page Educational Management Series.

Shelly, M. W. (1975). Responding to social change. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Ross.

Suchitra Punyarat Bandhu-bhakdi et al. (1986). Delivery of public services in Asian countries: cases in development administration. Bangkok: Thammasat University.

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science. New York: Van Nostrand Reinhold.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ข ที่มดำเนินการประเมิน

ภาคผนวก ค ประวัติหัวหน้าโครงการ

ภาคผนวก ง หนังสือมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก จ ภาพลงพื้นที่

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการรับบริการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคนพิการและผู้ป่วยเอดส์					
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ไปที่บ้าน					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับลงทะเบียน					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน					
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีทางเดินสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการรับลงทะเบียนฯ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการรับบริการในงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์					
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ แจ้งผ่านผู้นำ					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการรายร้องทุกข์					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน					
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อภัยด้วยดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีที่					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล					

ส่วนที่๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการรับบริการในงานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล					
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการตามกฎหมายกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น แจ้งผ่านผู้นำชุมชน					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน					
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อภัยด้วยดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทุกที่					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล					

ส่วนที่๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการรับบริการในงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของการให้บริการรับชำระภาษีป้าย					
๓. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการที่กฎหมายกำหนด					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๕. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกร่าง สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น มารับชำระที่บ้าน โอนเข้าธนาคาร					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการชำระภาษีป้าย					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน					
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีที่					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีป้าย เช่น คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ รถกระจายเสียง สื่อบุคคล					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ภาคผนวก ข
ที่มดำเนินการประเมิน

๑. หัวหน้าโครงการประเมิน

รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนาชู อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

๒. ผู้ช่วยการประเมิน

อาจารย์ ดร. ศศิพัชร	จำปา
อาจารย์ ดร. ชัยรัตน์	โตศิลา
อาจารย์ ดร. กิ่งแก้ว	สุวรรณคีรี
อาจารย์ ดร. สุธิดา	สองสีดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชชา	บัวแย้ม

๓. ผู้ร่วมการดำเนินการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

รูปภาพลงพื้นที่



ภาพสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่



ภาพสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่



ภาพสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่



ภาพสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่



ภาพนักศึกษาลงพื้นที่

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

สภาพัฒนาที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยในวรรคสอง อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองสู่ประชาชนมากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาพัฒนา” ที่มีอยู่เดิม และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาพัฒนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยให้มีการยกฐานะสภาพัฒนาที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล”

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ.2542) ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม(มาตรา 66) โดยมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (มาตรา 67)

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

- (7) คุ้มครอง ดุแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้
(มาตรา 68)

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ
- สวนสาธารณะ

- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

ตามเอกสารของสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท 0809.3/ว380 ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2558 ใน มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการกำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องมีการสำรวจหรือประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่นๆ

เนื่องจากการประเมินในมิติที่ 2 เป็นมิติที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการสำรวจครั้งนี้จึงใช้หลักคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman โดยปรับให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ดังนั้นจึงมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เห็นความสำคัญของการพัฒนา และความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จึงได้ร่วมมือกับ ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในแต่ละงาน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมในการะงานดังต่อไปนี้ ได้แก่

- 2.1 การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์
- 2.2 การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- 2.3 การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 2.4 งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

3. ขอบเขตด้านประชากร และตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การ

บริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม คือ ประชาชนที่รับบริการในงานดังต่อไปนี้ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย อย่างน้อย 1 ครั้ง ใน 1 ปีที่ผ่านมา

4 ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ครั้งนี้ คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละภาระงานในด้านต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

ใหม่ในงานดังต่อไปนี้ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ทำทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในงานดังต่อไปนี้ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย โดยแต่ละงานครอบคลุมใน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ทำทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการขอรับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ทำทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การมีประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น

2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ทำทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน การไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึก ทำทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่

ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ บำยข้อความบอกจุดบริการ/บ้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีสื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับงานที่ประเมิน เช่น หอกระจายข่าว รถกระจายข่าว จดหมาย สื่อบุคคล เป็นต้น

3. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นองค์กรในการบริหารจัดการพัฒนาตำบล และเป็นไปตามนโยบายกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

4. การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เกี่ยวกับการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

5. การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เกี่ยวกับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

6. การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เกี่ยวกับการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

7. งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีป้าย เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารและผู้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานดังต่อไปนี้
1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงนำเสนอข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่
- 2.การประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- 3.แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service)
- 4.แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ประวัติความเป็นมา แต่แรกเริ่มเดิมทีในสมัยรัชการที่ 5 คลองใหม่เป็นพื้นที่ที่มีลำคลองธรรมชาติมากมาย หลายสายด้วยกัน บรรยากาศร่มื่น เรือกสวนไร่นามากมาย ด้วยชาวบ้านในพื้นที่ล้วนประกอบอาชีพทำนา ทำสวน และนำผลผลิตที่ได้มาแลกเปลี่ยน ซื้อขายกัน โดยใช้พาหนะคือ เรือ ที่ชาวบ้านใช้ในการบรรทุกสินค้ามาขายกันบริเวณลำคลองสายต่างๆ ที่ทะลุผ่านถึงกันได้ นับวันปริมาณการจับจ่ายสินค้าก็เริ่มเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ คนก็เพิ่มมากขึ้น แต่สถานที่ คลองกลับแคบลง ประกอบกับทางอำเภอสามพรานได้งบประมาณมาดำเนินการขุดลอกคลองในพื้นที่ ขยายคลองให้มีบริเวณกว้างมากขึ้น ทำให้การค้าขายบริเวณดังกล่าวดีและสะดวกขึ้นเรื่อยมา ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้านดีขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น และชาวบ้านในละแวกนี้ต่างก็เรียกพื้นที่บริเวณนี้ว่า “คลองใหม่” ครั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองขึ้นใหม่ ในปี รศ.112 ที่มีการแบ่งแยกเป็นมณฑล เป็นอำเภอ เป็นตำบลขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก จึงเรียกชื่อตำบลที่ตั้งขึ้นใหม่ โดยเรียกตามชื่อคลองที่ขุดใหม่ว่า “ตำบลคลองใหม่” และใช้เรียกมาจนถึงทุกวันนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เป็นขนาดกลาง โดยได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538

เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ มีพื้นที่ในความรับผิดชอบทั้งหมด 12.51 ตารางกิโลเมตร หรือ 7,820 ไร่

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

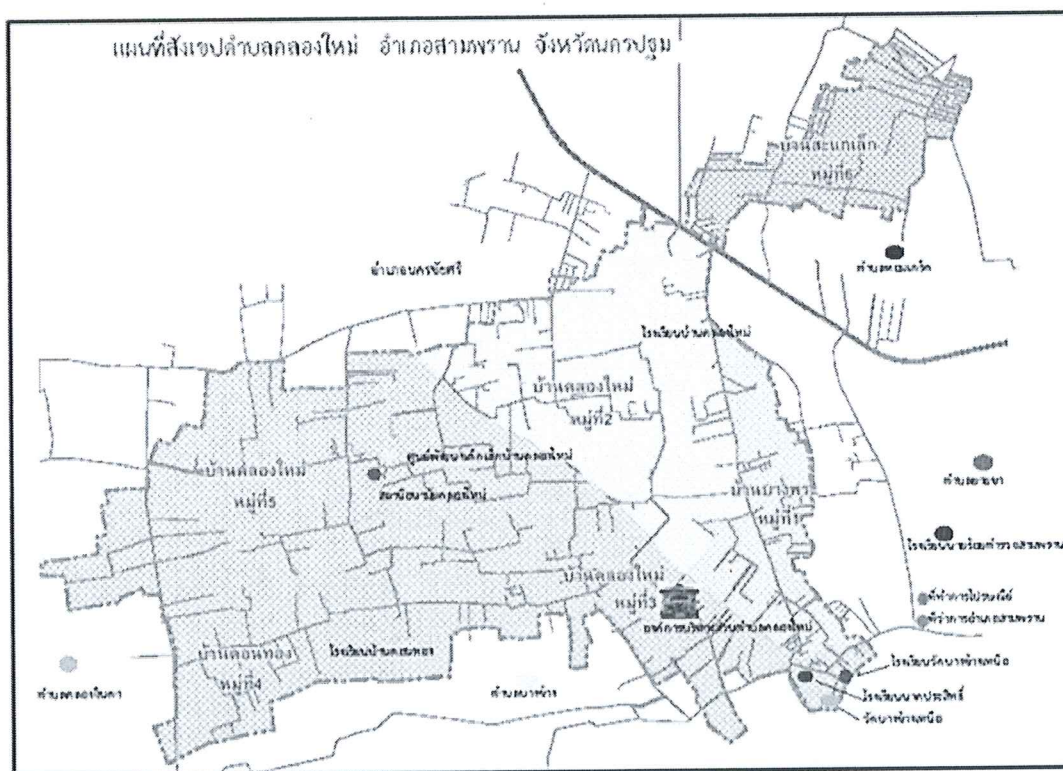
1.1.1 ที่ตั้ง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอสามพราน ตั้งอยู่เลขที่ 159 หมู่ 3 ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อยู่ห่างจากตัวอำเภอสามพรานประมาณ 2 กิโลเมตร

หมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล จำนวนหมู่บ้าน มีทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

- จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่เดิมทั้งหมู่บ้าน จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | |
|------------------------|------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านบางพระ | หมู่ที่ 2 บ้านคลองใหม่ |
| หมู่ที่ 3 บ้านคลองใหม่ | หมู่ที่ 4 บ้านดอนทอง |
| หมู่ที่ 5 บ้านคลองใหม่ | |

- จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่บางส่วน จำนวน 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 6 บ้านสะแกเล็ก



1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองธรรมชาติและคลองที่ขุดขึ้นมาเพื่อการเกษตรตั้งอยู่บนที่

ราบภาคกลางตอนล่าง หรือที่ราบบริเวณสามเหลี่ยมปากแม่น้ำท่าจีน พื้นดินค่อนข้างเรียบพื้นที่สองฝั่งแม่น้ำเป็นที่ราบ น้ำท่วมถึง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลโคกพระเจดีย์, ตำบลท่ากระชับ, ตำบลบางแก้ว, ตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณสะพานคลองโพธิ์ ที่ถนนสายคลองทางหลวง - วังน้ำขาว ที่พิกัดพิกัด 257187 ต่อไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวคันสวนของที่ดินเอกชน ระหว่างแนวเขตตำบลโคกพระเจดีย์ และตำบลท่ากระชับกับตำบลคลองใหม่ จนถึงที่ดินนายประมวล นุ่มนวล ริมถนนสายแคแฉ - คลองทางหลวง ด้านฝั่งคลอง ที่พิกัดพิกัด 262195 ไปทางทิศตะวันออก ตามแนวคันสวนเอกชน ระหว่างแนวเขตตำบลบางแก้วและตำบลขุนแก้วกับตำบลคลองใหม่ จนถึงสายวัดสว่างอารมณ์บริเวณหลังวัดสว่างอารมณ์ ที่พิกัดพิกัด ๒๘๐๑๙๕ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวคันสวนเอกชน ระหว่างแนวเขตตำบลขุนแก้ว จนถึงถนนสายแคแฉทางด้านติดคลองบริเวณหน้าโรงงานเลิกลอย ทางทิศตะวันตก ที่พิกัดพิกัด ๒๘๓๑๙๘ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถนนสายแคแฉ - คลองทางหลวง บริเวณหน้าไฟฟ้าฝ่ายผลิต ที่พิกัดพิกัด 287200 ไปทางทิศตะวันออก เฉียงเหนือตามแนวโรงงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตตัดถนนเพชรเกษม ที่กิโลเมตร 38+760 บริเวณสายแยกสาย 8 ที่พิกัดพิกัด 297203 ไปทางทิศตะวันออก เฉียงเหนือ ตามแนวโรงงานเฟอร์นิเจอร์ สิ้นสุดที่พิกัดพิกัด 296208 รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 6.8 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบางช้าง , ตำบลคลองจินดา อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณกึ่งกลางแม่น้ำนครชัยศรี ระหว่างแนวเขตตำบลสามพรานและตำบลบางช้าง กับตำบลคลองใหม่ บริเวณมุมที่ดินวัดบางช้างเหนือ ที่พิกัดพิกัด 307169 ไปทางทิศเหนือตามแนวสวนเอกชน ระหว่างแนวเขตที่ดินตำบลบางช้างกับตำบลคลองใหม่ ตามแนวป่าช้าจนถึงบริเวณบนถนนสายสะแกเล็กบางประแดง ที่มุมหลักเขต ที่พิกัดพิกัด 306169 ไปทางทิศเหนือไปตามแนวที่ดินเอกชน ระหว่างแนวเขตตำบลบางช้างกับตำบลคลองใหม่ จนถึงที่ดินของนายประทุม บำรุงวงศ์ ที่พิกัดพิกัด 302168 ต่อไปทางทิศเหนือตามแนวสวนของที่ดินเอกชน ระหว่างแนวเขตที่ดินตำบลบางช้างกับตำบลคลองใหม่ จนถึงบริเวณมุมโรงงานทานตะวัน ด้านหน้าทางทิศเหนือ ที่พิกัดพิกัด 291175 ไปทางทิศตะวันตก

ตามแนวสวนเอกชน ระหว่างแนวเขตตำบลบางช้างกับตำบลคลองใหม่ จนถึงบริเวณที่ดินของ ผู้ใหญ่มนัส การะเวก บริเวณริมถนนหน้าโรงเรียนบ้านดอนทอง บริเวณทางเข้าบ้านนายเอี่ยม น้อยพิทักษ์ ที่พิกัดพิกัด 273171 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวสวนเอกชน ระหว่าง ตำบลคลองจินดา กับตำบลคลองใหม่ จนถึงบริเวณกึ่งกลางสะพานถนนสายแคแแถว - วัดวังน้ำ ขาว สิ้นสุดด้านทิศใต้ที่พิกัดพิกัด 259168 รวมระยะทางประมาณ 5.8 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหอมเกร็ด, ตำบลท่าตลาด, ตำบลสามพราน อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณที่ดินของนางทองหยิบ ชิตปราง ระหว่างแนวเขตตำบลหอมเกร็ด ที่พิกัดพิกัด 311216 ต่อไปทางทิศใต้ ตามแนวที่ดิน เอกชน ระหว่างแนวเขตกับตำบลหอมเกร็ดและตำบลท่าตลาดกับตำบลคลองใหม่ ไปตาม แนวรั้วของหมู่บ้านสุขุมงคล จนถึงมุมหมู่บ้านทางทิศใต้ ที่พิกัดพิกัด 317214 ไปทางทิศใต้ ตามแนวรั้วของหมู่บ้านสุขุมงคลจนถึงที่ดินของร้านย่งเส็งเชียง บริเวณมุมที่ดินติดถนน คอนกรีต ที่พิกัดพิกัด 316210 ไปตามแนวสวนเอกชน ระหว่างแนวเขตตำบลท่าตลาดทางทิศ ตะวันตก จนถึงบริเวณริมคลองชูเกียรติบริเวณมุมที่ดินของร้านย่งเส็งเชียง ที่พิกัดพิกัด 315210 ไปตามแนวทิศใต้ตามแนวคลองชูเกียรติจนถึงบริเวณบ้านเลขที่ 49/12 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าตลาด ที่พิกัดพิกัด 313202 ไปตามแนวทิศตะวันตก ตามที่ดินเอกชน แนวเขต ตำบลคลองใหม่ จนถึงบริเวณห่างจากศูนย์กลางถนนเพชรเกษม ตรง กม. 37.900 ตามแนว ตั้งจากระยะ 430 เมตร บริเวณพิกัดพิกัด 301205 ไปตามแนวทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามที่ดิน เอกชนจนถึงบริเวณริมถนนเพชรเกษมปากใต้ตรง กม. 37.900 บริเวณพิกัดพิกัด 299202 รวมระยะประมาณ 460 เมตร ไปตามแนวทิศตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากริมแม่น้ำ นครชัยศรีฝั่งเหนือ 1640 เมตร บริเวณพิกัดพิกัด 306186 รวมระยะประมาณ 16701 เมตร ไปตามแนวทิศใต้ ตามแนวลำคลอง ซึ่งตั้งอยู่ปากคลองบางพระฝั่งตะวันออก บริเวณพิกัดพิกัด 310172 รวมระยะประมาณ 1650 เมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณกึ่งกลางสะพานถนนสายแคแแถว - วัดวังน้ำขาวติดบริเวณที่ดิน ของนางถนอม ไปสมบุญ ที่พิกัดพิกัด 259168 ไปทางทิศเหนือ ตามแนวถนนสิ้นสุดด้านทิศ ตะวันออกที่สะพานคลองโพธิ์ที่พิกัดพิกัด 257187 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 2 กิโลเมตร

1.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่มีสภาพอากาศร้อน

1.1.4 ลักษณะของดิน

ดินร่วนเหมาะสำหรับการทำการเกษตร

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1.2.1 เขตการปกครอง เขตการปกครอง 6 หมู่

1.2.2 การเลือกตั้ง จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติ (ข้อมูลเมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2562)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 7,376 คน

- จำนวนหลังคา 2,410 ครัวเรือน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครึ่งล่าสุด (พ.ศ. 2562)

หน่วยเลือกตั้งที่ 1 หมู่ที่ 1 บริเวณบ้านนายเที่ยง ทองพรรณ

หน่วยเลือกตั้งที่ 2 หมู่ที่ 2 บริเวณ รร. บ้านคลองใหม่

หน่วยเลือกตั้งที่ 3 หมู่ที่ 2 บริเวณ รร. บ้านคลองใหม่

หน่วยเลือกตั้งที่ 4 หมู่ที่ 3 อบต. คลองใหม่

หน่วยเลือกตั้งที่ 5 หมู่ที่ 3 อบต. คลองใหม่

หน่วยเลือกตั้งที่ 6 หมู่ที่ 4 บริเวณกองทุนหมู่ 4

หน่วยเลือกตั้งที่ 7 หมู่ที่ 5 รพ.ส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองใหม่

หน่วยเลือกตั้งที่ 8 หมู่ที่ 6 หมู่บ้านศุภมงคล

หน่วยเลือกตั้งที่ 9 หมู่ที่ 6 หมู่บ้านศุภมงคล

1.3. ประชากร

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,220 คน

แยกเป็น ชาย 4,523 คน

หญิง 4,697 คน

ครัวเรือนทั้งสิ้น 3,910 ครัวเรือน

1.3.2 ตาราง ช่วงอายุและจำนวนประชากร

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	แรก เกิด	1-17 ปี	18-59ปี	60ปีขึ้นไป	จำนวนประชากร		
							ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านบางพระ	619					612	671	1,283
2	บ้านคลอง ใหม่	1,023					991	1,060	2,051
3	บ้านคลอง	714					816	820	1,636

	ใหม่								
4	บ้านดอนทอง	237					453	466	919
5	บ้านคลองใหม่	423					593	603	1,196
6	บ้านสะแกเล็ก	894					1,058	1,077	2,,135
รวม		3,910	73	1758	5978	975	4523	4697	9220

ข้อมูลทะเบียนราษฎร มีนาคม พ.ศ. 2564

1.3.3 การสังคมสงเคราะห์

จำนวนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่รับเบี้ยยังชีพ

หมู่ที่	งบรัฐบาล						งบ อบต.		
	เบี้ยผู้สูงอายุ			เบี้ยผู้พิการ			เบี้ยผู้ป่วยเอดส์		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	70	116	186	16	16	32	-	-	-
2	131	166	297	28	17	45	-1	1	2
3	115	157	272	20	16	36	-	1	1
4	74	85	159	8	12	20	-	-	-
5	81	97	178	12	3	15	-	-	-
6	97	126	223	35	19	54	-	-	-
รวม	568	747	1315	119	83	202	1	2	3

ข้อมูล ณ. พฤษภาคม 2564

1.4 ระบบบริการพื้นฐาน

1.4.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก,ทางน้ำ,ทางราง ฯลฯ)

ส่วนมาไ้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ในการคมนาคม

1.4.2 การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่ใช้กระแสไฟฟ้า
หมู่บ้าน

จำนวน 6

- อัตราการใช้ไฟฟ้าของหมู่บ้าน คิดเป็นอัตรา จำนวน 100 เปอร์เซ็นต์

1.4.3 การประปา

- ร้อยละ 98% ใช้บริการน้ำบาดาลองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ และร้อยละ 2% น้ำประปามิภาคส่วนน้อย

1.4.4 โทรศัพท์

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 15 ตู้
- โทรศัพท์บ้าน จำนวน 40 เปอร์เซ็นต์
- บริการอินเทอร์เน็ตฟรี จำนวน 1 แห่ง

1.4.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ใช้บริการไปรษณีย์สามพราน
- มีบริการkerry สามพราน บริเวณซอยมาลี

1.5 ระบบเศรษฐกิจ

1.5.1 การเกษตร

ประชากรในตำบลคลองใหม่ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอาชีพ เกษตรกรรม โดยการปลูกพืช ได้แก่ ฝรั่ง ชมพู มะพร้าว ลำไย ข้าว ถั่วลิสง ไม้ พืชผักต่างๆ รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้าง รับราชการ ค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยมีพื้นที่การเกษตร จำนวน 5,606.5 ไร่ ส่วนมาเป็นพื้นที่ข้าว สวน ประมง

1.5.2 การประมง -

1.5.3 การปศุสัตว์ -

1.5.4 การบริการ

- มีปั๊มน้ำมันหลอด จำนวน 3 แห่ง

ร้านสะดวกซื้อ 7-11 จำนวน 2 แห่ง

1.5.5 การท่องเที่ยว เป็นระบบนิเวศสามารถปั่นจักรยานชมสวนได้

1.5.6 อุตสาหกรรม 27 แห่ง

1.5.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ จำนวน 13 กลุ่ม

- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา 1 กลุ่ม 90 คน
 (นางปราณี น้อยพิทักษ์ ประธานกลุ่มสตรีอาสาพัฒนา)
- สมาองค์กรชุมชน 19 คน
 (นางลำไย สุขบำรุง) ประธาน
- กลุ่มยุวเกษตร 1 กลุ่ม 30 คน
- กลุ่มศูนย์เยาวชน 1 กลุ่ม 30 คน

- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี 1 กลุ่ม -
- กองทุนสวัสดิการชุมชน 1 กลุ่ม 756 คน
 (นายสมชาติ เหล็งบำรุง ประธานกลุ่มกองทุนสวัสดิการชุมชน)
- กลุ่มชาวสวนกล้วยไม้ 1 กลุ่ม 13 คน
- กลุ่มผู้ใช้น้ำ 1 กลุ่ม 123 คน
- กองทุนหมู่บ้าน 6 กลุ่ม 1220 คน
 (นายบรรเทิง คุ่มเจริญ ประธานเครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน)
- กลุ่มผู้สูงอายุ 1 กลุ่ม 235 คน
 (นายวิสูตร ธรรมอภิพล ประธานกลุ่มผู้สูงอายุ)
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน 1 กลุ่ม 126 คน
 (นางอ้วน พยุง ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน)
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อปพร. 1 กลุ่ม 25 คน
 (นายสังวาลย์ มากหลาย ประธานกลุ่มอปพร.)

1.5.8 แรงงาน เป็นประชากรแฝง

1.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- 7.1 การนับถือศาสนา พุทธ
- 7.2 ประเพณีท้องถิ่น สงกรานต์ ลอยกระทง เข้าพรรษา
- 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ภาษาไทยภาคกลาง
- 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ถ้วยครอบแปรรูป ,วันมะพร้าว

1.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

1.7.1 น้ำ

ลำดับ	ชื่อแหล่งน้ำ (แม่น้ำ ห้วย คลอง)	ความกว้าง (เมตร)	ความยาว (เมตร)
1	คลองคลองใหม่ หมู่ที่ 1,2,3,5 เริ่มปากคลองแม่น้ำท่าจีน ถึง หมู่ที่ 5 คลองโพธิ์	8	4,000
2	คลองบางพระ หมู่ที่ 1	7	2,000
3	คลองทางรถ หมู่ที่ 1,2 ตั้งแต่ปากคลองศาลเจ้าถึงสุดเขตโรงเรียน คลองใหม่	8	3,000
4	คลองโรงเรียนคลองใหม่ ม. 2 ต.คลองใหม่ เริ่มจากโรงเรียนถึงสุด เขต	7	2,000
5	คลองสายทอง ม.3	7	1,000
6	คลองบ้านนายสินชัย น้อยพิทักษ์ หมู่ที่ 3	7	2,000
7	คลองบ้านนายเฒ่า กลิ่นถนอม เชื่อม คลองบ้านลุงอัน สุขบำรุง หมู่ที่ 3,4	8	3,000
8	คลองต้นสน ม.4 ตั้งแต่บ้านนายสำรอง สุดเขตตำบลคลองใหม่	7	3,000
9	คลองบ้านนายประเสริฐ ทิมมณี หมู่ที่ 4	7	1,500
10	คลองบางช้าง หมู่ที่ 4,5	9	6,000
11	คลองคลองโพธิ์ หมู่ที่ 5	9	2,500
12	คลองบ้านนายสำราญ จินตามรกฏ หมู่ที่ 5	7	2,000
13	คลองบ้านนายเที่ยง พลอยรัศมี หมู่ที่ 5	7	1,000
14	คลองขุเกียรติ-ท้ายายโหมด-ขุนแก้ว-ท่าตลาด หมู่ที่ 6	7	5,000
15	คลองบ้านนายสนั่น บุญกระสินธุ์ หมู่ที่ 6	7	1,000
16	คลองชอย หมู่ที่ 1,2,3,4,5	5	9,600

1.7.2 ป่าไม้ -

1.7.3 ภูเขา -

1.7.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

อ้างถึงหนังสือราชการ จากสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท 0809.3/ว380 ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2558

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 2 การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของ สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท 0809.3/ว 380 ดังนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 10	= คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ 7	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 85
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 70
คุณภาพของการให้บริการระดับ 3	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ 0	= คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

เอกสาร หลักฐาน

เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล
เช่น

- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการประเมิน

1 คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยการ
ประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

2 กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

4 องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เสนองงานบริการที่จะนำมาประเมินผล
จำนวน 4 งานบริการ โดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลัก

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (Public Service)

3.1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อ
ความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ
ความหมายของคำว่า การบริการสาธารณะ นั้น มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย
ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, 1996) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ
สาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนอง
ความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า
ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็น
หน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2529, หน้า 34) การบริการสาธารณะ หมายถึง การกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อกระจายความมั่นคงไปยังราษฎรอย่างทั่วถึง และยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำ ถนนหนทาง บริการงานทะเบียนราษฎร ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

ประยูร กาญจนดุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการให้บริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สรุปว่าการบริการสาธารณะ (public service) หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดทำ ขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครองในความหมายนี้หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำ บริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเหมือน ๆ กัน

B. M. Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

In Joung Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

ด้วยเหตุนี้ทำให้พบว่าการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) (4) ผู้รับบริการ (client groups) จากการศึกษาดังกล่าวจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

Macullong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William H. Lvcy, Dennis Gilbert & Gutherie S. Birhead (1977) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (result) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (inputs) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำ ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่ระบบการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บีเอ็มเวอร์มา

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำ เข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการบริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่า การบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนอง ความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

3.2. หลักการบริการสาธารณะ

แคทซ์ และดานเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำ ศรี, 2540, หน้า 21-22) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำ การศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎหมาย และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ต้องการหรือไม่มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัย สั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องเน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณา จากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำเสียง

ที่แสดงลักษณะยินดี หรือชมเชยการทำทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

3.3 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

3.3.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของ ฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เสมอบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่นการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

3.3.2 บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

3.3.2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.3.2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ฉะนั้น บริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะโดยตรง

3.3.2.3 การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียดสีอย่างไรก็ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่นรัฐบาลอาจจะมึนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจังเพื่อนำผลของการค้นคว้ามามาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน รัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้โดยแก้ไขกฎหมายปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ด้วยการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่ เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้ ตัวอย่างในปี พ.ศ. 2523 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงานขึ้น เป็นต้น

3.3.3 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชนด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าต้องทำให้ติดต่อกันโดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับ

ข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนัดหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1. ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากพอสมควรในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ (satisfaction) ได้มีนักวิชาการ และผู้สนใจได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ออสแคมป์ (Oskamps อ้างใน กนกพรรณ ชีระดำ ศรี, 2540, หน้า 23) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย

1. ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าวจะเห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต้องงาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (expect theories) ตามความคาดหวังที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories)

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สมพร ตั้งสะสม (2537, หน้า 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

หลุย จำปาเทศ (2538, หน้า 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูด และ การแสดงออก

เชลลีย์ (Shelly, 1975, pp. 350-355) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตามแบบฉบับของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วรูม (Vroom, 1964, p. 6) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Chaplin (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีต่อการรับรู้สภาพของการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันรวมทั้ง ความคาดหวัง (expectation) ต่อไปในอนาคตด้วย

John D. Millet (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 17) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน (equitable service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ
3. การให้บริการที่มากพอ (ample service) คือการให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการที่สม่ำเสมอไม่ขาดหายค้างคา
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากคำกล่าวข้างต้น ที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายประการ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการ

4.2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 35-38) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) โดยมาสโลว์ เชื่อว่าความต้องการจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับ ต่าง ๆ กันมาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้การจัดลำดับขั้นความต้องการของคนนั้นมี 5 ขั้น ตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological need) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (safe and security need) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย
3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (social and love need) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในสองขั้นต้นจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ
4. ความต้องการ การยอมรับและยกย่อง (esteem need) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการ ในขั้นจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น

เด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization need) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จ และสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือต้องการทุกอย่าง

4.3. ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน พรพรรณ เกิดในมงคล, 2542, หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคຸ້ມกับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

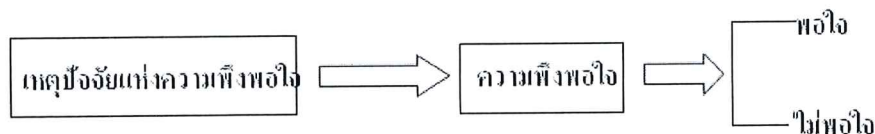
6. ความมีระเบียบในการบริการ

การศึกษาระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานหรือบริการ ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ หรือไม่มีความรู้สึกใด ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากได้รับประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว ประการต่อมาคือการค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ คือ การหาสาเหตุของการมีความรู้สึกว่าเป็นเพราะอะไร จึงพอใจและไม่พอใจ

กรอบแนวความคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



จากความหมายดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในการบริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นเป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งชี้วัดได้ว่าการบริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

4.4. การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

4.4.1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ค่า จำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4.4.2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำ หน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน กนกพรรณ วีระดำศรี, 2540, หน้า 24) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ชี้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่น่าพอใจของประชาชน

พาราตูแมน และบาลี (Paradurman Zeithal & Barry อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 14-15) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย

- 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (probity)
8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำ แนะนำ และเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการ ให้บริการว่าอยู่ในระดับของมติดังต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน
2. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่
3. การทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerld and Durant อ้างถึงใน กนกพรณ วีระดำศรี, 2540, หน้า 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมี พื้นฐานมาจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผล แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

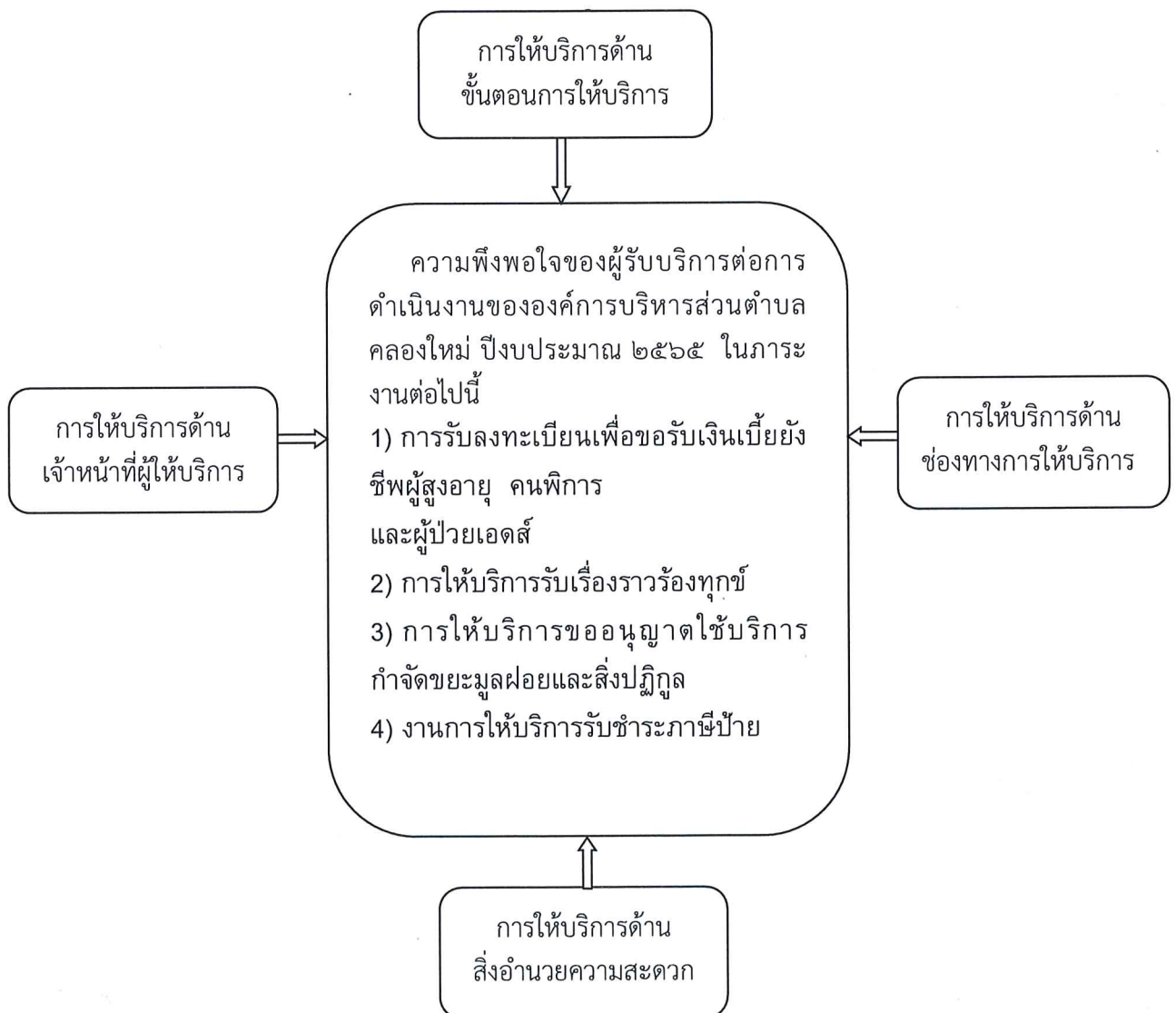
มิลเลท (Millet, 1954, p. 357) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะ นั้น จะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้อง เป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตาม ลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ แต่ความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continue service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

โดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐควร ครอบคลุมสาระสำคัญ ดังนี้ 1) การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) การให้บริการด้าน

ช่องทางการให้บริการ 3) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนั้นมีหลายประการมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ตลอดจนสภาพการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพด้วย ความพึงพอใจในการบริการขององค์กรทุกองค์กรนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญซึ่งเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือไม่ และเป็นตัวชี้วัดถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยวัดที่ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรท้องถิ่นจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในบทนี้เป็นการเสนอวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือในการประเมิน การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติ ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งดำเนินการประเมินตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ในแต่ละงาน มีจำนวนดังต่อไปนี้

1. การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน
138 คน	
2. การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์	จำนวน
11 คน	
3. การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	จำนวน 130 คน
4. งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	จำนวน
92 คน	

(ข้อมูลจำนวนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ปี 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, อ้างถึงใน สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2549) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ ดังตารางที่ 3.1

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ $\pm 5 \%$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างในแต่ละงาน

งานที่ประเมิน	ประชากร	ตัวอย่าง
การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	138	102
การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์	11	11
การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	130	98
งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	92	74

การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานที่ประเมินทั้ง 4 งานได้แก่ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย เป็นงานที่กลุ่มเป้าหมายมีลักษณะเฉพาะ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) จากรายชื่อที่ลงทะเบียนพร้อมเบอร์โทรศัพท์ ให้ได้ตามจำนวนตัวอย่าง เก็บข้อมูลโดยพิจารณาความสมัครใจในการตอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ซึ่งพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (items) ที่มีค่า IOC=0.5 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงข้อรายการนั้นมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่จะวัด ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

๐ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

จากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ลงความคิดเห็นแล้วมาวิเคราะห์ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องรวมทั้งแก้ไขปรับปรุง ให้เรียบร้อยตามคำแนะนำที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ไว้ โดยคำนวณได้ตามสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\Sigma R}{N}$$

$$\Sigma R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในงานดังต่อไปนี้ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย โดยทุกงานจะครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละข้อแสดงระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบสำรวจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีการให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยการประเมิน และนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยได้ทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งการประเมินครั้งนี้อยู่ภายใต้การควบคุมของทีมนักวิจัยผู้ประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตาราง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ประเมินใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รวมทั้ง การแจกแจงความถี่ (frequency) ทั้งภาพรวม และรายด้าน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของ สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท 0809.3/ว380 ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2558 ในมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กำหนดรายละเอียด ดังต่อไปนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 = คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 95

คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 90

คุณภาพของการให้บริการระดับ 7 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 85

คุณภาพของการให้บริการระดับ 6 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 80

คุณภาพของการให้บริการระดับ 5 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 75

คุณภาพของการให้บริการระดับ 4 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 70

คุณภาพของการให้บริการระดับ 3 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 65

คุณภาพของการให้บริการระดับ 2 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 60

คุณภาพของการให้บริการระดับ 1 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 55

คุณภาพของการให้บริการระดับ 0 = คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ได้กำหนดเกณฑ์แบ่งระดับการวัดความพึงพอใจ (Best, 1964, p. 182) แบ่งเป็นช่วง แต่ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50-5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50-2.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดย
การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)
content analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในแต่ละภาระงาน และนำมาคำนวณด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

1 การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วย เอดส์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2 การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3 การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4 งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5 สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สัญลักษณ์ทางสถิติ

สัญลักษณ์ทางสถิติ ของค่าสถิติ (Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย
ดังนี้

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
n	=	จำนวนตัวอย่าง
f	=	การแจกแจงความถี่ (frequency)

1 การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่อการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

n=102

ความพึงพอใจต่อการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.88	0.61	มากที่สุด	97.60	10
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคนพิการและผู้ป่วยเอดส์	4.85	0.70	มากที่สุด	97.00	10
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.83	0.52	มากที่สุด	96.60	10
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.82	0.71	มากที่สุด	96.40	10
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินตามที่กฎหมายกำหนด	4.84	0.65	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.84	0.61	มากที่สุด	96.88	10

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ (ต่อ)

n=102

ความพึงพอใจต่อการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว	4.81	0.68	มากที่สุด	96.20	10
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ไปที่บ้าน	4.76	0.73	มากที่สุด	95.20	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับลงทะเบียนฯ	4.81	0.82	มากที่สุด	96.20	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน	4.77	0.73	มากที่สุด	95.40	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.77	0.71	มากที่สุด	95.40	10
ภาพรวม	4.78	0.66	มากที่สุด	95.68	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.82	0.69	มากที่สุด	96.40	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อภัยยัคดี	4.86	0.66	มากที่สุด	97.20	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	4.84	0.58	มากที่สุด	96.80	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีท่วงที	4.82	0.83	มากที่สุด	96.40	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	4.83	0.78	มากที่สุด	96.60	10

ภาพรวม	4.83	0.71	มากที่สุด	96.68	10
--------	------	------	-----------	-------	----

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ (ต่อ)

n=102

ความพึงพอใจต่อการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีทางเดินสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	4.83	0.65	มากที่สุด	96.60	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.85	0.69	มากที่สุด	97.00	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.83	0.73	มากที่สุด	96.60	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.82	0.78	มากที่สุด	96.40	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการรับลงทะเบียนฯ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสารสื่อบุคคล	4.82	0.75	มากที่สุด	96.40	10
ภาพรวม	4.83	0.77	มากที่สุด	96.60	10
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.82	0.69	มากที่สุด	96.46	10

จากตารางที่ 4.1 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83, SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 96.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.83, SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการตามกฎหมายกำหนด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสะดวกในการเข้าถึงการลงทะเบียน ($\bar{X}=4.81, SD=0.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว ($\bar{X}=4.81, SD=0.68$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน ($\bar{X}=4.77, SD=0.73$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X}=4.77, SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ไปที่บ้าน ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ($\bar{X}=4.82, SD=0.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=4.82, SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไป

ไปน้อยดังนี้ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{x}=4.83, SD=0.73$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีทางเดินสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ($\bar{x}=4.83, SD=0.65$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.82, SD=0.78$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการรับลงทะเบียนฯ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล ($\bar{x}=4.82, SD=0.75$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
 คลองใหม่ในงานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์
 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลข้อเสนอแนะงานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คน
 พิการและผู้ป่วยเอดส์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก	5
- มีขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คน พิการและผู้ป่วยเอดส์ ไม่ยุ่งยาก	2
- ใช้เวลาดำเนินการเหมาะสม ไม่รอนานเกินไป	1
- สถานที่ไปมาสะดวก	3

2 งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนิน งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนิน งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

n=11

ความพึงพอใจต่องานด้านการให้บริการรับ เรื่องราวร้องทุกข์	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.87	0.76	มากที่สุด	97.40	10
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการ ให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.87	0.71	มากที่สุด	97.40	10
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ ซ้ำซ้อน	4.79	0.65	มากที่สุด	95.80	10
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนาน เกินสมควร	4.81	0.68	มากที่สุด	96.20	10
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และ ดำเนินตามที่กฎหมายกำหนด	4.82	0.74	มากที่สุด	96.40	10
ภาพรวม	4.83	0.69	มาก ที่สุด	96.64	10

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ต่อ)

n=11

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำ ชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมาย ข่าว	4.82	0.61	มากที่สุด	96.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ แจ้งผ่านผู้นำ	4.82	0.52	มากที่สุด	96.40	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการ ให้บริการรายร้องทุกข์ เช่น กล้องรับ เรื่องร้องทุกข์	4.79	0.59	มากที่สุด	95.80	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน	4.79	0.54	มากที่สุด	95.80	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.78	0.57	มากที่สุด	95.60	10
ภาพรวม	4.80	0.74	มาก ที่สุด	96.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.79	0.44	มากที่สุด	95.80	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี	4.86	0.63	มากที่สุด	97.20	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	4.83	0.69	มากที่สุด	96.60	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม ทันทีทุกที่	4.82	0.64	มากที่สุด	96.40	10

5. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.84	0.56	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.83	0.62	มากที่สุด	96.56	10

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ต่อ)

n=11

ความพึงพอใจต่องานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม	4.77	0.56	มากที่สุด	95.40	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.76	0.71	มากที่สุด	95.20	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.78	0.62	มากที่สุด	95.60	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.81	0.58	มากที่สุด	96.20	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล	4.76	0.65	มากที่สุด	95.20	10
ภาพรวม	4.78	0.63	มากที่สุด	95.52	10
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.81	0.57	มากที่สุด	96.18	10

จากตารางที่ 4.3 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 มี

คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$, $SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83$, $SD=0.62$) คิดเป็นร้อยละ 96.56 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.87$, $SD=0.76$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{X}=4.87$, $SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการตามกฎหมายกำหนด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว ($\bar{X}=4.82$, $SD=0.61$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ แจ้งผ่านผู้นำ ($\bar{X}=4.82$, $SD=0.52$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{X}=4.79$, $SD=0.59$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน ($\bar{X}=4.79$, $SD=0.54$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีที่ ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ($\bar{X}=4.76, SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น บ้าย ประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล ($\bar{X}=4.76, SD=0.65$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงผลข้อเสนอแนะงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว ให้คำแนะนำดี	1
- ควรมีก่อนรับเรื่องราวร้องทุกข์	1

3. งานการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

n=98

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	0.69	มากที่สุด	96.00	10
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการให้บริการขออนุญาตให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย ฯ	4.82	0.74	มากที่สุด	96.40	10
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.77	0.72	มากที่สุด	95.40	10
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.79	0.61	มากที่สุด	95.80	10
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินตามที่กฎหมายกำหนด	4.80	0.67	มากที่สุด	96.00	10
ภาพรวม	4.80	0.67	มากที่สุด	95.92	10

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล(ต่อ)

n=98

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว	4.84	0.72	มากที่สุด	96.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์	4.77	0.65	มากที่สุด	95.40	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น แจ้งผ่านผู้นำชุมชน	4.81	0.67	มากที่สุด	96.20	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน	4.77	0.72	มากที่สุด	95.40	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.73	0.67	มากที่สุด	94.60	9
ภาพรวม	4.78	0.47	มากที่สุด	95.68	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.83	0.74	มากที่สุด	96.60	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อารยาศัยดี	4.91	0.72	มากที่สุด	98.20	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.84	0.68	มากที่สุด	96.80	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่	4.84	0.63	มากที่สุด	96.80	10

5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	4.87	0.73	มากที่สุด	97.40	10
ภาพรวม	4.86	0.62	มากที่สุด	97.16	10

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล(ต่อ)

n=98

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการ ขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูก สุขลักษณะ และเหมาะสม	4.76	0.68	มากที่สุด	95.20	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.77	0.66	มากที่สุด	95.40	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่อง ถ่ายเอกสาร	4.78	0.73	มากที่สุด	95.60	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.78	0.67	มากที่สุด	95.60	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการ ให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ประชาชนทราบ ล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล	4.75	0.69	มากที่สุด	95.00	10
ภาพรวม	4.77	0.58	มากที่สุด	95.36	10
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.80	0.63	มากที่สุด	96.03	10

จากตารางที่ 4.5 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการขออนุญาตใช้

บริการการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอย ฯ ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.80$, $SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X}=4.80$, $SD=0.67$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน ($\bar{X}=4.77$, $SD=0.72$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ($\bar{X}=4.77$, $SD=0.65$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อร่ามดี ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X}=4.84$, $SD=0.68$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ($\bar{X}=4.84$, $SD=0.63$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{x}=4.78, SD=0.73$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.78, SD=0.67$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงผลข้อเสนอแนะต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี อธิบายข้อสงสัยได้ดี	3
- การขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไม่ยุ่งยาก	1
- ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม	2

4 งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนน คุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย จากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 74 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดัง ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

n=74

ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระ ภาษีป้าย	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึง พอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความคล่องตัว	4.72	0.62	มากที่สุด	94.40	9
๒. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการ ให้บริการรับชำระภาษีป้าย	4.74	0.69	มากที่สุด	94.80	9
๓. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนิน ตามที่กฎหมายกำหนด	4.72	0.71	มากที่สุด	94.40	9
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนาน เกินสมควร	4.71	0.82	มากที่สุด	94.20	9
๕. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ ซ้ำซ้อน	4.69	0.63	มากที่สุด	93.80	9
ภาพรวม	4.72	0.57	มากที่สุด	94.32	9

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย(ต่อ)

n=74

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว	4.71	0.65	มากที่สุด	94.20	9
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น มารับชำระที่บ้าน โอนเข้าธนาคาร	4.71	0.68	มากที่สุด	94.20	9
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการชำระภาษีป้าย	4.73	0.57	มากที่สุด	94.60	9
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน	4.72	0.70	มากที่สุด	94.40	9
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.70	0.74	มากที่สุด	94.00	9
ภาพรวม	4.71	0.62	มากที่สุด	94.28	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.74	0.54	มากที่สุด	94.80	9
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี	4.78	0.71	มากที่สุด	95.60	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	4.77	0.58	มากที่สุด	95.40	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่	4.76	0.65	มากที่สุด	95.20	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	4.74	0.66	มากที่สุด	94.80	9

ภาพรวม	4.76	0.68	มากที่สุด	95.16	10
--------	------	------	-----------	-------	----

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย (ต่อ)

n=74

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการ รับชำระภาษีป้าย	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูก สุขลักษณะ และเหมาะสม	4.74	0.74	มากที่สุด	94.80	9
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.73	0.63	มากที่สุด	94.60	9
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่อง ถ่ายเอกสาร	4.72	0.72	มากที่สุด	94.40	9
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.72	0.70	มากที่สุด	94.40	9
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการรับชำระภาษีป้าย เช่น คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ รถกระจายเสียง สื่อบุคคล	4.72	0.68	มากที่สุด	94.40	9
ภาพรวม	4.73	0.51	มาก ที่สุด	94.52	9
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.73	0.52	มาก ที่สุด	94.57	9

จากตารางที่ 4.7 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 และ

ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.28 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการตามกฎหมายกำหนด ($\bar{X}=4.72, SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.72, SD=0.62$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสะดวกในการเข้าถึงการชำระภาษีป้าย ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น มารับชำระที่บ้าน โอนเข้าธนาคาร ($\bar{X}=4.71, SD=0.68$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว ($\bar{X}=4.71, SD=0.65$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อภัยยัคดี ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}=4.74, SD=0.66$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=4.74, SD=0.54$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X}=4.72, SD=0.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.72, SD=0.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสาร

เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีป้าย เช่น คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ รถกระจายเสียง สื่อบุคคล ($\bar{X}=4.72, SD=0.68$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายวิธีชำระภาษีป้าย เป็นอย่างดี	4
- มีขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ไม่ยุ่งยาก	2
- ใน อบต.มีป้ายบอกช่องทางการติดต่อชัดเจน	4

๕. สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อการดำเนินการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอเมืองสามพราณ จังหวัดนครปฐม ดังนี้

๕.๑ ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการรับลงทะเบียนเพื่อ
 ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่
 ดังตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพ
 ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

n= ๑๐๒

งานการรับลงทะเบียนเพื่อ ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์	ความพึงพอใจ		แปลผล ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๖.๘๘	๑๐	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๖๖	มากที่สุด	๙๕.๖๘	๑๐	๔
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๗๑	มากที่สุด	๙๖.๖๘	๑๐	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐	๓
โดยภาพรวม	๔.๘๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๖.๔๖	๑๐	

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงิน
 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
 ที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้าน
 ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ใน
 ระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83, SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 96.68 มี
 คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.83, SD=0.69$)
 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการ
 ให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10
 ตามลำดับ

๕.๒ ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการให้บริการรับ
 เรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดังตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

n= ๑๑

งานการให้บริการรับเรื่องราว	ความพึงพอใจ	แปลผล	ร้อยละ	ระดับ	ลำดับที่
-----------------------------	-------------	-------	--------	-------	----------

ร้องทุกข์	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	ความ พึง พอใจ	คุณภาพ	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๖.๖๔	๑๐	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๗๔	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐	๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๖๒	มากที่สุด	๙๖.๕๖	๑๐	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๕.๕๒	๑๐	๔
โดยภาพรวม	๔.๘๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๖.๑๘	๑๐	

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$, $SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83$, $SD=0.62$) คิดเป็นร้อยละ 96.56 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

๕.๓ ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดังตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

งานการให้บริการขออนุญาต ใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	ความพึงพอใจ		แปลผล	ร้อยละ	ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	ความ พึง	คุณภาพ	

n= ๙๘

พอใจ						
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๖๗	มากที่สุด	๙๕.๙๒	๑๐	๒
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๕.๖๘	๑๐	๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๙๗.๑๖	๑๐	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๕.๓๖	๑๐	๔
โดยภาพรวม	๔.๘๐	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๖.๐๓	๑๐	

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการขออนุญาตใช้ บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.36 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

๕.๔ ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการให้บริการรับชำระ ภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดังตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

งานการให้บริการรับชำระ ภาษีป้าย	ความพึงพอใจ		แปลผล ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๔.๓๒	๙	๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๖๒	มากที่สุด	๙๔.๒๘	๙	๔
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๖๘	มากที่สุด	๙๕.๑๖	๑๐	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๔.๕๒	๙	๒

n = ๗๔

โดยภาพรวม ๔.๗๓ ๐.๕๒ มากที่สุด ๙๔.๕๗ ๙

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.28 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวม

งานที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		แปลผล ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ
	$\bar{X}$	S.D.			
1) งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับ เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ (n=102)	๔.๘๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๖.๔๖	๑๐
2) งานการให้บริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ (n=11)	๔.๘๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๖.๑๘	๑๐
3) งานการให้บริการขออนุญาตใช้ บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง	๔.๘๐	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๖.๐๓	๑๐

ปฏิภูณ(n=98)

4) งานการให้บริการรับชำระภาษี ๔.๗๓ ๐.๕๒ มากที่สุด ๙๔.๕๗ ๙

ป้าย (n=74)

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๗๙	๐.๖๖	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
--	------	------	-----------	-------	----

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่มีความพึงพอใจ ทั้ง 4 ภาระงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละภาระงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงลำดับดังนี้ งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในงานบริการที่ประเมิน ดังนี้

งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก
- มีขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

ไม่ยุ่งยาก

- ใช้เวลาดำเนินการเหมาะสม ไม่รอนานเกินไป
- สถานที่ไปมาสะดวก

งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

- เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว ให้คำแนะนำดี
- ความถี่กลองรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยเฉพาะที่ อบต.

งานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี อธิบายข้อสงสัยได้ดี
- การขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไม่ยุ่งยาก
- ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม

งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

- เจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายวิธีชำระภาษีป้าย เป็นอย่างดี
- ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ไม่ยุ่งยาก
- ใน อบต.มีป้ายบอกช่องทางการติดต่อชัดเจน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ใน 4 ภาระงาน คือ 1) การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ 2) การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 3) การให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย โดยครอบคลุมความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ การประเมินในครั้งนี้ใช้สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามาเน (Yamane) ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัย เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด-19 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ ได้ข้อสรุปดังนี้

สรุปผลการประเมิน

งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 102 คน พบว่าตัวอย่างที่รับบริการงานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83, SD=0.71$) คิดเป็นร้อยละ 96.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83, SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน พบว่าตัวอย่าง ที่รับบริการงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$, $SD=0.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$, $SD=0.62$) คิดเป็นร้อยละ 96.56 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 98 คน พบว่าตัวอย่าง ที่รับบริการงานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 74 คน พบว่าตัวอย่าง ที่รับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.28 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

สรุปผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ทั้ง 4 ภาระงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละภาระงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงลำดับดังนี้ งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.46 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในงานบริการที่ประเมิน ดังนี้ งานการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก มีขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาดำเนินการเหมาะสม ไม่รอนานเกินไป สถานที่ไปมาสะดวก งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว ให้คำแนะนำดี ควรมี

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยเฉพาะที่ อบต. งานการให้บริการขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี อธิบายข้อสงสัยได้ดี การขออนุญาตใช้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไม่ยุ่งยาก ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม งานการให้บริการรับชำระภาษีป้าย เจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายวิธีชำระภาษีป้าย เป็นอย่างดี ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ไม่ยุ่งยาก ใน อบต.มีป้ายบอกช่องทางการติดต่อชัดเจน

ประวัติหัวหน้าโครงการ

๑. ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) นายนพพร จันทรนำชู
(ภาษาอังกฤษ) Mr. Nopporn Chantaranamchoo
๒. หมายเลขประจำตัวประชาชน ๓๑๐๒๒๐๑๕๘๐๙๘๑
๓. ตำแหน่งปัจจุบัน รองศาสตราจารย์ ประธานบริหารหลักสูตรสาขาวิชาพัฒนศึกษา (ปริญญาโท-เอก)
๔. สถานที่ทำงาน ภาควิชา พื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๔-๒๕๕-๒๕๔
โทรศัพท์มือถือ ๐๘๖-๙๘๔-๖๖๔๒
e-mail address Nopporncu@gmail.com
๕. ประวัติการศึกษา
 - ปริญญาตรีสาขา เศรษฐศาสตร์ สถาบัน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่จบ ๒๕๓๔
 - ปริญญาตรีสาขา การเงิน สถาบัน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่จบ ๒๕๔๕
 - ปริญญาตรีสาขา การจัดการ สถาบัน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่จบ ๒๕๕๑
 - ปริญญาโทสาขา เศรษฐศาสตร์ สถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่จบ ๒๕๓๙
 - ปริญญาเอกสาขา พัฒนศึกษาศาสตร์ สถาบัน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่จบ ๒๕๕๐
๖. สาขาวิชาการศึกษาที่มีความชำนาญพิเศษ เศรษฐศาสตร์การศึกษา/ พัฒนศึกษา
๗. ประสบการณ์ในงานวิจัย

เรื่องที่	เรื่อง	ระยะเวลา
๑	รูปแบบนวัตกรรมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเมืองสองสมุทรเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดสมุทรสงคราม	พ.ศ.๒๕๕๙ – พ.ศ.๒๕๖๐
๒	การพัฒนาและการเชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยวแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเมือง ๓ น้ำ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดสมุทรสงคราม	พ.ศ.๒๕๕๘ – พ.ศ.๒๕๕๙
๓	การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดกาญจนบุรี	พ.ศ.๒๕๕๗ – พ.ศ.๒๕๕๘
๔	รูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในภูมิภาคตะวันตก	พ.ศ.๒๕๕๗ – พ.ศ.๒๕๕๘
๕	การพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุของผู้ประกอบการท้องถิ่นในภูมิภาคตะวันตกเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ	พ.ศ.๒๕๕๗ – พ.ศ.๒๕๕๘
๖	แนวทางการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารการเงินส่วนบุคคลของครูในจังหวัดนครปฐม	พ.ศ.๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๕๘
๗	การพัฒนายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มทวารวดี ๔ จังหวัดตามแนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	พ.ศ.๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๕๗
๘	ความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรการเงินชุมชนและความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนบ้านคลองหลวง และชุมชนบ้านคลองปึกนก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	พ.ศ.๒๕๕๕ – พ.ศ.๒๕๕๗