



# รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา



ประจำ  
ปีงบประมาณ  
**2566**

# คำนำ



## คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัย  
นครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลมะค่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณ  
หลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลมะค่า สมาชิกเทศบาล  
ตำบลมะค่า หัวหน้าส่วนงานต่างๆ และเจ้าหน้าที่พนักงานทุกส่วนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินโครงการให้  
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ  
ทางการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ทำนี้คณะทำงานขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในโครงการนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น  
รวมถึงให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา

กันยายน 2566



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,891 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 331 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.45 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 30.21 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.70 และร้อยละ 22.96 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.23 ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.27 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 27.19 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 25.68 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 24.17 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 22.96 ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่าง ๆ และเสียงตามสาย



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.49 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษา แก่เด็กก่อนปฐมวัย รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 26.28 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 25.08 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.15

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) **สำนักปลัดเทศบาล** ของเทศบาลตำบลมะค่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) **กองคลัง** ของเทศบาลตำบลมะค่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) **กองช่าง** ของเทศบาลตำบลมะค่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.15 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) **กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ของเทศบาลตำบลมะค่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.23 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





### การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล มะค่า จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการประเมินทั้ง 4 งาน มีค่าเท่ากับ 384.77 คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยเทียบเกณฑ์  
มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลมะค่า  
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”  
( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ  
10

2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลมะค่า  
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”  
( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.26 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย ของเทศบาล  
ตำบลมะค่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ  
“มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.28 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่  
ในระดับ 10

4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลมะค่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ใน  
ระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.06 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์  
มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ  
96.19

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ  
มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชน  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ  
มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความ  
พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97



จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมะค่า ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากยังไม่ค่อยสะอาดและยังไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้
2. อยากให้มีการปรับปรุงไฟถนนเปลี่ยนเป็นระบบโซล่าเซลล์และเพิ่มจำนวนเสาไฟเนื่องจากหลายจุดเสาไฟค่อนข้างมีความห่างกันทำให้ไฟส่องสว่างไม่ทั่วถึง
3. มีการพัฒนากลุ่มอาชีพให้กับประชาชนภายในชุมชน แต่ยังไม่มีการจัดหาช่องทางการตลาดสำหรับการขายสินค้า
4. อยากให้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอพันธุ์หญ้าเนเปียร์หรือหญ้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงสัตว์ให้กับประชาชนเพื่อนำมาเพาะปลูก ใช้ในการเลี้ยงสัตว์
5. อยากให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ตามที่สาธารณะ เช่นการตัดต้นไม้สูงภายในชุมชน ตกแต่งภูมิทัศน์ตามถนน รอบหมู่บ้าน เนื่องจากมีต้นไม้ใหญ่ปกคลุมทั้งบริเวณสายไฟ และถนน



# สารบัญ





## สารบัญ

	หน้า
คำแถลง .....	ข
บทสรุปผู้บริหาร.....	ค
สารบัญ .....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	2
1.1 หลักการและเหตุผล.....	2
1.2 วัตถุประสงค์.....	5
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน .....	6
1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา .....	6
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา .....	7
1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	8
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น .....	10
2.2 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลมะค่า.....	20
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	29
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	42
2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ .....	46
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ .....	51
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา .....	52
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	52
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	53
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55



## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา .....</b>	<b>57</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม .....	59
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่าของกลุ่มตัวอย่างประชาชน .....	63
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา .....	67
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา .....	103
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของ เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา .....	110
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา .....</b>	<b>111</b>
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>122</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>126</b>
ภาคผนวก ก หนังสือมอบอำนาจ .....	127
ภาคผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา .....	129
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม .....	132
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัยและประเมินผล .....	157



## สารบัญตาราง

ตารางที่ .....	หน้า
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน .....	53
3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ .....	55
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทาง การรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลมะค่า .....	65
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	67
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	68
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	68
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	69
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	70
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	71
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	72



## สารบัญตาราง

ตารางที่ .....	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็ก ก่อนปฐมวัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	73
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลมะค่าในการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่าง โคมไฟสาธารณะจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	74
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....	75
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม.....	78
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....	81
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม.....	83
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่าในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....	87
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....	90
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่ เด็กก่อนปฐมวัย จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....	95



## สารบัญตาราง

ตารางที่ .....	หน้า
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม .....	100
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	103
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	104
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	105
4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	106
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....	107



## สารบัญญภาพ

---

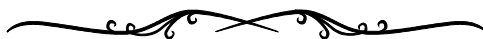
ภาพที่	หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 8
2.1	กระบวนการเกิดความพึงพอใจ..... 44
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ..... 59
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60





## สารบัญแนกมู

แผนกมูที่.....	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	59
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ .....	61
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้...	62
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ.....	63
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน ที่มาติดต่อขอรับบริการ .....	64
4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการ และได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่า .....	66
4.7 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....	108
4.8 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน.....	109



บทที่ 1

บทนำ



## การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

### 1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุภชชา พันเลิศพาณิชย์. 2555) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดความรวดเร็ว นอกจากนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองและเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม. 2550)



โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่ง ที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความ ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติ ที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแล ประชาชนโดยรวมทั่วประเทศ ย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญ อย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการ ตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการปกครองใน ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (Puang-ngam, 2017, p. 11) ซึ่งการปกครองท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้น เป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมายและเพื่อ ส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเอง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตาม หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทาง การปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการ สาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555, หน้า 193) การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญ ในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหาร การปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อังไฉ ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่าง มากมายในการ บริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้ง



ความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ ย่อมเป็นไปได้  
ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหา  
เกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้  
และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้  
เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง  
เพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่ง  
ประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่  
พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดี และมีประสิทธิภาพ  
มากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการ  
บริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อย  
เพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมิน  
ดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ ด้วยการเปรียบเทียบผล  
ขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุน เป็นเรื่องของตัวเลขที่  
สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจาก  
ภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้ง ในประเทศและ  
ต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการ  
สาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วย ความสะดวก  
รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตาม  
แนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการ  
ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึง  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพของ  
การบริหารงานภาครัฐ เพื่อกระจายความเจริญไปสู่ชุมชนท้องถิ่น เพื่อการจัดบริการสาธารณะให้  
สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ตามภารกิจจัดบริการสาธารณะขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบ  
ชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการ  
ท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้าน  
ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับโอน  
ภารกิจจัดบริการสาธารณะแล้วถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้อง  
ดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด



จังหวัดนครราชสีมาเป็นชุมชนขนาดใหญ่ชุมชนหนึ่งที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเจริญเติบโตในทุกๆ ด้านการปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีการกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษา ความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนราชการ คือ การพัฒนาการบริหารงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานที่ผลิตผลและผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น ต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นอย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลิตผลของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น





มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การดำเนินงานตามโครงการครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงทำการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของส่วนงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามอำนาจหน้าที่แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.3 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงาน

1.2.4 เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา



### 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการในเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 332 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนผู้รับบริการในท้องที่เขตรับผิดชอบในประเด็นหลักดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยจำแนกตามหน่วยการให้บริการ

### 1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เคยได้รับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยได้จากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภารกิจหลักขององค์กรเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมภารกิจอื่นๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมาได้ทั้งหมด

### 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- (4) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3 ขนาด



คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลางและสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

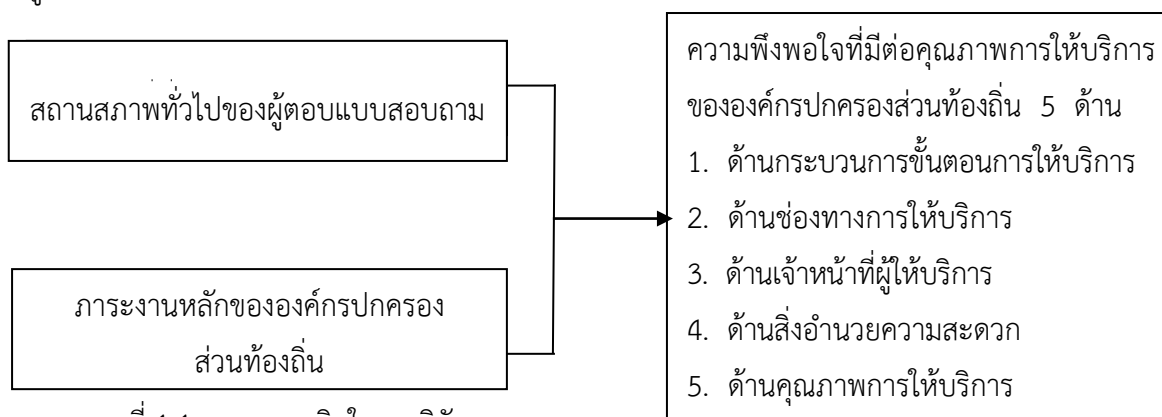
3) เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในระหว่างหรือหลังการให้บริการที่เจ้าหน้าที่สามารถสนองต่อความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาทำให้ตนเองเกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

### 1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งพิจารณาจากส่วนของการให้บริการ 5 ด้านที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัย  
ที่เกี่ยวข้อง



## แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยมีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

#### ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ เครื่องจักรที่รัฐบาลจัดให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ มีทรัพยากร มีกฎหมายเพียงพอที่จะสร้างบ้านสร้างเมืองของตนเองด้วยตนเองได้มากขึ้น (อเนก เหล่าธรรมทัศน์. 2543) นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550) ได้ให้นิยามการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว



2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิสัยทัศน์ของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาธรรมและความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2554 : 7) ให้คำยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น องค์กรนี้จัดตั้งและถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555 : 9) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด





หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

William V. Holloway (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2550 ) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu ( อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2550 ) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

การปกครองท้องถิ่นจะสำเร็จผลไม่ได้ หากไม่ได้รับการร่วมมือจากประชาชน การปลุกฝังให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการเรื่องของตนเอง จะทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารตนเองได้ จะเป็นผลดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประเทศชาติต่อไป

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยจะเน้นการจัดโครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองให้มากที่สุด มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจตามกฎหมาย นอกจากนั้นประชาชนอาจมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเข้าฟังการประชุมสภาการติดตามดูแลการปฏิบัติของเทศบาล การลงสมัครรับเลือกตั้งและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ เป็นต้น ดังนี้

โกวิทย์ พวงงาม (2543 : 12 ) ได้สรุปความหมายของแนวคิดและหลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยรัฐหรือรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองและจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการ



ของประชาชนในท้องถิ่น โดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจในท้องถิ่น ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเองหรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น (Local Self Government)

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง(Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะ บางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จากค่านิยมต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง อาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญขนาดพื้นที่ หรือ จำนวนประชากร ทำให้เกิดหน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยในหลายลักษณะ เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องใช้อำนาจอิสระ (Autonomy) อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างแท้จริงอำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียุทธศาสตร์ตามกฎหมาย (Legal Rights) โดยแบ่งสิทธิตรากฎหมายเป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียุทธศาสตร์กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

3.2) สิทธิของหลักการดำเนินการบริหารส่วนท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองที่จำเป็นและปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารระบบและกลไกของประชาธิปไตย

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเอง ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การ



ควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจระบบ และกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

สรุปแนวคิดและหลักการที่สำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ เป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง (Autonomy) โดยผู้มีอำนาจหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง ตามระบอบประชาธิปไตย มีความรับผิดชอบและอำนาจที่เป็นอิสระ โดยสมควรมีอำนาจหน้าที่การกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง โดยมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานด้านต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และจัดให้มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จสมความมุ่งหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุด อันพึงจะมีแก่ท้องถิ่นนั้น

### วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้ เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรรับบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยใช้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ



4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้ามาทำหน้าที่ ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

#### **ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น**

แนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชนโดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคและช่วยแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือ รากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยความล้มเหลวของระบบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบแต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งคือการขาดรากฐานในท้องถิ่น



3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับว่าจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาล มีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินการยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาล มีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชากร ความต้องการ และปัญหาที่ย่อมแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำการปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย



6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทให้สัมฤทธิ์ผลนั้นต้องมาจากการ ริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการ ปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็น ลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็น ผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการ พัฒนาพื้นฐานระบบประชาธิปไตย ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่ง เป็นหลักสำคัญของการพัฒนาสังคมชนบทอย่างยิ่ง

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครองและการบริหารกล่าวคือในด้านการเมือง การปกครองนั้นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหา ด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ และในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณและการ จัดการ

#### องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า ประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการ ปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับ ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและ ความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับ ขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก(WHO) และสำนัก กิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถ





ให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ยังจะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (ซูวส์ ฉายะบุตร. 2539 : 31) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้ได้สอดคล้องกับคำกล่าวของมอเรียว (Moreau) (ชาญชัย แสวงศักดิ์. 2542 : 10) กล่าวไว้ว่า องค์การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ



การปกครองท้องถิ่นกำหนดบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตยซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งมีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึง องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
  2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
  3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
  4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
  5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
  6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
  7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
  8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
  9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ
- สรุปได้ว่า “การปกครองท้องถิ่น” กล่าวคือเพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยให้งานนั้นได้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนย่อมงานความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าคนอื่นอิสระในการปกครอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง



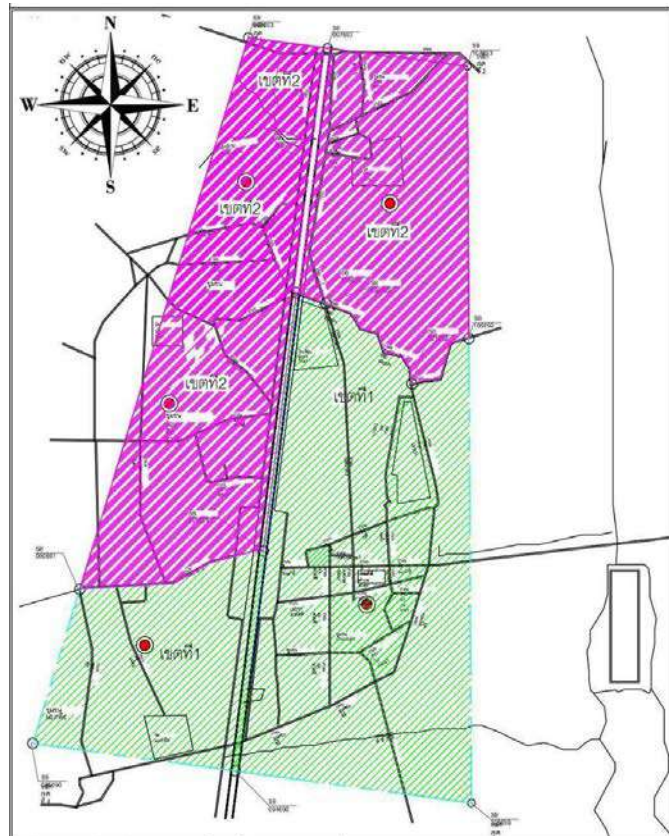
## 2.2 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

### ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลมะค่า เป็นเทศบาลตำบลมะค่า ตั้งแต่วันอังคารที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีพื้นที่ 4.80 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ โดยทางรถยนต์ประมาณ 320 กิโลเมตร ทางรถไฟประมาณ 310 กิโลเมตร ไม่มีอาณาเขตติดต่อกับทะเล สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 164 เมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบกึ่งราบลุ่ม (ที่ราบทุ่งนา) มีอาณาเขตโดยรอบติดต่อกับพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	บ้านถั่วแปบ	หมู่ที่ 6 ตำบลมะค่า
ทิศใต้	ติดต่อกับ	บ้านห้วยใหญ่	หมู่ที่ 3 ตำบลมะค่า
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	บ้านหนองม้าใหม่	หมู่ที่ 15 ตำบลมะค่า
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	บ้านมะรุม	หมู่ที่ 7 ตำบลพลสงคราม

### แผนที่แสดงขอบเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมะค่า





### จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาล

ตำบลมะค่า ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านมะค่า
- หมู่ที่ 2 บ้านโนนดินทราย (พื้นที่ส่วนมาก)
- หมู่ที่ 5 บ้านดอนม่วง (พื้นที่ส่วนมาก)
- หมู่ที่ 13 บ้านมะเกลือ (พื้นที่บางส่วน)

### ประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลมะค่า  
ประจำเดือน มิถุนายน 2566

บ้าน	หมู่ที่	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
มะค่า	1	281	388	393	781
โนนดินทราย	2	115	187	199	386
ดอนม่วง	5	149	259	252	511
มะเกลือ	13	63	104	109	213
รวม		608	948	953	1,891

ตารางแสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลมะค่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 - 2566

พ.ศ.	ครัวเรือน	ประชากร		รวม
		ชาย	หญิง	
2564	592	949	979	1,928
2565	600	948	966	1,914
2566	608	938	953	1,891

มีหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่ในเขตเทศบาล ดังนี้

- 1) โรงเรียนบ้านมะค่า (คงฤทธิบัวสุวรรณอนุสรณ์) สังกัด สพฐ. สอนตั้งแต่ชั้นก่อนประถมศึกษา (อนุบาล) ถึง ประถมศึกษาปีที่ 6



2) โรงเรียนมะค่าวิทยา สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา สอนตั้งแต่ชั้น  
มัธยมศึกษาตอนต้น ถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย

3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะค่า

4) สถานีตำรวจภูธรพลสงคราม

5) รัฐวิสาหกิจที่อยู่ในพื้นที่เทศบาล ดังนี้

- สถานีรถไฟบ้านมะค่า

#### การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

##### 1) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 2160 สาย อำเภอโนนสูง - อำเภอคง

- หมายเลข 2369 สาย อำเภอโนนสูง - อำเภอพระทองคำ

##### 2) สะพาน จำนวน - สะพาน

##### 3) การจัดการขนส่งมวลชน มีระบบการขนส่ง 2 ทาง ดังนี้

3.1 ทางรถไฟ มีขบวนรถโดยสารธรรมดา ผ่าน ขึ้น - ล่อง ทั้งหมด 8 ขบวน ดังนี้

###### ขาขึ้น

- สายนครราชสีมา - หนองคาย

- สายชุมทางแก่งคอย - ขอนแก่น

- สายนครราชสีมา - อุดรธานี

- สายนครราชสีมา - ชุมทางบัวใหญ่

###### ขาล่อง

- สายชุมทางบัวใหญ่ - นครราชสีมา

- สายอุดรธานี - นครราชสีมา

- สายขอนแก่น - ชุมทางแก่งคอย

- สายหนองคาย - นครราชสีมา

3.2 ทางรถยนต์ มีถนนหลักเพียงสายเดียว คือ สาย รพช. หนองม้า - บ้านเกรียม

(นม 11027) ผิวจราจรเป็นถนนลาดยาง ระยะทาง 16.751 กิโลเมตร นอกจากนี้ยังมีถนนเชื่อมต่อ  
พื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

- มะค่า - หล้าคา - หนองพลอง - บ้านเกรียม - ที่ว่าการอำเภอขามสะแกแสง

- มะค่า - มะรุม - ขามเฒ่า

- มะค่า - ห้วยใหญ่ - ดงพลอง - อำเภอโนนสูง

- มะค่า - หนองม้า - หล้าคาใต้ - ถนนมิตรภาพ

- มะค่า - ถั่วแปบ - ตำบลพลสงคราม

##### 4) ถนน

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

จำนวน 2 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ราดยาง จำนวน 2 สาย ระยะทาง 2.40 กม.  
ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน 1 สาย  
สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.  
ราดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 0.34 กม.  
ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนในความรับผิดชอบของ กรป. กลาง จำนวน - สาย  
สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.  
ราดยาง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.  
ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนในความรับผิดชอบของทางหลวงท้องถิ่น จำนวน - สาย  
สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.  
ราดยาง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.  
ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ถนนในความรับผิดชอบของท้องถิ่น เทศบาลตำบลมะค่า จำนวน 63 สาย  
สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 46 สาย ระยะทาง 15.52 กม.  
ราดยาง จำนวน 14 สาย ระยะทาง 11.62 กม.  
ลูกรัง จำนวน 3 สาย ระยะทาง 3.44 กม.

#### การประปา

- 1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 600 หลังคาเรือน
- 2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของเทศบาลตำบลมะค่า มีประปา 2 แห่ง  
พื้นที่ 45-3-32 ไร่  
มีความจุน้ำประมาณ 219,972 ลูกบาศก์เมตร  
ประปาภูมิภาค จำนวน - แห่ง  
ประปาหมู่บ้าน จำนวน - แห่ง
- 3) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 425 ลบ.ม. ต่อวัน
- 4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก  
แม่น้ำ ( - )



สระน้ำ ( / ) (แหล่งน้ำผิวดิน)  
แหล่งน้ำใต้ดิน ( - )

### ไฟฟ้า

- 1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 600 หลังคาเรือน
- 2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 232 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตเทศบาล

### การสื่อสาร

- 1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน - หมายเลข
- 2) จำนวนชุมสายโทรศัพท์ จำนวน 1 ชุมสาย
- 3) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่เทศบาล
- 4) มีการให้บริการ INTERNET ตำบล และ WIFI โดยเทศบาลตำบลมะค่า

### ลักษณะการใช้ที่ดิน

- |                                |           |     |
|--------------------------------|-----------|-----|
| 1) พื้นที่อยู่อาศัย            | 1,093-1-3 | ไร่ |
| 2) พื้นที่เกษตรกรรม            |           |     |
| - ที่ดินทำนา                   | 3,279-3-0 | ไร่ |
| - ที่ดินทำสวน                  | 740-1-2   | ไร่ |
| 3) พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ   | 111-0-17  | ไร่ |
| 4) พื้นที่ตั้งสถานศึกษา        | 55-1-11   | ไร่ |
| 5) พื้นที่ธรณีสงฆ์             | 68-1-79   | ไร่ |
| 6) พื้นที่สวนสาธารณะ/นันทนาการ | 7-52-49   | ไร่ |
| 7) ที่ดินสาธารณะ               | 82-3-73   | ไร่ |
| 8) ที่ดินว่างเปล่า             | 368-2-3   | ไร่ |

### ด้านเศรษฐกิจ

#### 1) การเกษตรกรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ได้แก่ การปลูกข้าวนาปี

#### 2) การปศุสัตว์

ประชาชนมีการเลี้ยงสัตว์เพื่อจำหน่าย แต่ไม่มากนัก ได้แก่ โค สุกร ไก่ และเป็ด

#### 3) การพาณิชย์กรรมและบริการ

- |                |         |
|----------------|---------|
| - ตลาดสด       | 1 แห่ง  |
| - ร้านขายของชำ | 26 แห่ง |



- โรงสี 4 แห่ง
- ร้านซ่อมรถ 3 แห่ง
- ร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม 3 แห่ง
- ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง 2 แห่ง
- ร้านเสริมสวย 2 แห่ง
- ร้านตัดผม 2 แห่ง
- แผงลอยจำหน่ายอาหาร 2 แห่ง
- เร่ขาย 6 ราย
- ร้านออกเชื่อมประตูโครงเหล็ก 3 แห่ง

4) การท่องเที่ยว : ในเขตเทศบาลไม่มีสถานที่ท่องเที่ยว

5) การประมง : ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง

5) รายได้ของประชากร : รายได้เฉลี่ยของประชากร 30,000.00 บาท : คน : ปี

#### ด้านสังคม

##### 1) ชุมชน

เทศบาลตำบลมะค่า มีชุมชนทั้งหมด 5 ชุมชน ดังนี้ ชุมชนบ้านมะค่า ชุมชนบ้านโนนดินทราย ชุมชนบ้านดอนม่วง ชุมชนบ้านโกรก ชุมชนบ้านมะเกลือ

##### 2) การศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งในเขตเทศบาลตำบลมะค่า มีศาสนสถาน อันได้แก่

- วัดมะค่า
- วัดดอนม่วง
- วัดมะเกลือ
- วัดป่าโกรกโนนดินทราย
- ศาลเจ้า

##### 3) วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี

งานประเพณีที่สำคัญ ได้แก่

- งานวันขึ้นปีใหม่ โดยจัดให้มีการทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ในช่วงเช้า จัดขึ้นในวันที่ 1 มกราคมของทุกปี
- กิจกรรมส่งเสริมประเพณีสงกรานต์ โดยจัดให้มีพิธีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ จัดขึ้นช่วงเดือนเมษายนของทุกปี





- กิจกรรมส่งเสริมประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา โดยการนำเทียนพรรษาไปถวายวัด  
จัดขึ้นในช่วงเดือนกรกฎาคมของทุกปี

#### 4) การศึกษา

##### ตารางแสดงจำนวนสถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลมะค่า

สังกัด	สพฐ.	อบจ.	ทต.มะค่า	รวม
<b>ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน</b>				
<b>ระดับก่อนประถมศึกษา</b>	-	-	1	1
1) จำนวนโรงเรียน	-	-	3	3
2) จำนวนห้องเรียน	-	-	67	67
3) จำนวนนักเรียน	-	-	1	1
4) จำนวนครู อาจารย์				
<b>โรงเรียนบ้านมะค่า (คงฤทธิบัวสุวรรณอนุสรณ์)</b>				
<b>ระดับประถมศึกษา</b>	1	-	-	1
1) จำนวนโรงเรียน	9	-	-	9
2) จำนวนห้องเรียน	130	-	-	130
3) จำนวนนักเรียน	13	-	-	13
4) จำนวนครู อาจารย์				
<b>โรงเรียนมะค่าวิทยา</b>				
<b>ระดับมัธยมศึกษา</b>	-	1	-	1
1) จำนวนโรงเรียน	-	12	-	12
3) จำนวนห้องเรียน	-	309	-	309
3) จำนวนนักเรียน	-	22	-	22
4) จำนวนครู อาจารย์				

#### 5) กีฬา - นันทนาการ/พักผ่อน

- 1) สนามกีฬา/ลานกีฬาเอนกประสงค์ จำนวน 5 แห่ง
- 2) สนามฟุตบอล จำนวน 2 แห่ง



- |                 |       |        |
|-----------------|-------|--------|
| 3) สวนสาธารณะ   | จำนวน | 1 แห่ง |
| 4) สนามเด็กเล่น | จำนวน | 2 แห่ง |

## 6) สาธารณสุข

### (1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- เติงคนไข้ จำนวน 3 เติง / เจ้าหน้าที่สาธารณสุข 13 คน
- ศูนย์บริการสาธารณสุข (ศูนย์ ศสมช.) จำนวน 5 แห่ง

(2) สาเหตุของอาการเจ็บป่วย จากสถิติจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ สาเหตุที่พบมากที่สุด ได้แก่ ไข้หวัด ปวดกล้ามเนื้อ คออักเสบ โรคเครียด ท้องเสีย และโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน ความดันโลหิต จำนวนผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาล 6,500 คน/ปี

## 7) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

### (1) สถานีตำรวจ

มี 1 แห่ง ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรพลสงคราม รับผิดชอบในเขตพื้นที่ตำบลมะค่า และตำบลพลสงคราม

### (2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- รถยนต์ดับเพลิง 1 คัน รถยนต์ดับเพลิงคันที่ 1 ทะเบียน พ – 7000 นม
- รถยนต์บรรทุกน้ำ จำนวน 1 คัน ความจุ 10,000 ลิตร ทะเบียน 85-1800 นม
- เครื่องดับเพลิงชนิดหาคาบหาม 1 เครื่อง
- น้ำยาดับเพลิงผงเคมีแห้ง 75 ถัง
- เครื่องสูบน้ำ 1 เครื่อง
- อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดับเพลิง 2 คน (รวมทั้งหมด)
  - พนักงานเทศบาล 1 คน
  - ลูกจ้างประจำ 1 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 93 คน
- ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปฏิบัติหน้าที่ 4 ครั้ง
- ความเสียหายในรอบปีที่เกิดขึ้น - บาท
- ในรอบปีที่ผ่านมา มีการฝึกซ้อม 1 ครั้ง
- วิทยุสื่อสาร



- เครื่องส่งวิทยุแม่ข่าย 1 เครื่อง
- ชนิดดีครยนต์ 2 เครื่อง
- ชนิด มือถือ 1 - 5 วัตต์ 25 เครื่อง

### สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

#### 1) ภูมิอากาศ

โดยทั่วไปมีลักษณะภูมิอากาศคล้ายคลึงกับจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- ฤดูหนาว อากาศหนาว ประมาณ 10 - 20 องศาเซลเซียส
- ฤดูร้อน อากาศร้อน ประมาณ 35 - 41 องศาเซลเซียส
- ฤดูฝน อากาศร้อน ประมาณ 30 - 38 องศาเซลเซียส

#### 2) แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตเทศบาลตำบลมะค่า มีดังนี้

- สระประปา หมู่ที่ 1
- สระน้ำยายอ่อง หมู่ที่ 5
- สระแดง หมู่ที่ 2
- สระวัดดอนม่วง หมู่ที่ 5
- สระโกรก หมู่ที่ 5
- สระป่าช้าเก่า หมู่ที่ 2

#### 3) การระบายน้ำ

-จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ 6 แห่ง รวมระยะทาง 14.156 กิโลเมตร  
-ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำทั้ง 2 ด้านของถนน จำนวน 12 สาย ระยะทาง 4.62 กิโลเมตร  
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว จำนวน 47 สาย ระยะทาง 9.53 กิโลเมตร  
ถนนที่ไม่มีราง/ท่อระบายน้ำ จำนวน 24 สาย ระยะทาง 4.33 กิโลเมตร  
บริเวณที่มีน้ำท่วมถึง 2 แห่ง ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมช้งนานที่สุด 1 - 2 วัน ประมาณ ช่วงเดือนมิถุนายน - สิงหาคม สาเหตุของน้ำท่วมช้งเกิดจากปริมาณฝนตกหนัก ระบายน้ำไม่ทัน

#### 4) ทรัพยากรดิน

- สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินเค็มมีเกลืออยู่ใต้ผิวดิน

#### 5) ขยะ

- ปริมาณขยะ 0.7 ตัน/วัน



- รถยนต์ที่ใช้จัดเก็บขยะ รวม 1 คัน ขนาดความจุ 9 ตัน ทะเบียน 84-2143 นม
  - ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 0.7 ตัน/วัน
  - ขยะที่กำจัดได้ จำนวน 0.7 ตัน/วัน
- กำจัดขยะโดยวิธี กองบนพื้นแล้วเผาและการฝังกลบ
- ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้ จำนวน 14 ไร่ 1 งาน 61 ตารางวา ตั้งอยู่ที่ 212 ตำบลพลสงคราม อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากเขตท้องถิ่นเป็นระยะทาง 5 กิโลเมตร
  - ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน - ไร่
  - เหลือที่ดินกำจัดขยะได้อีก จำนวน 14 ไร่
  - คาดว่าจะสามารถกำจัดขยะได้อีก 10 ปี
  - สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับกำจัดขยะเทศบาลจัดซื้อเองเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 ราคา 172,830 บาท

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งอาศัยคนในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ” ในปัจจุบันแนวคิดการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจการค้าหรือแม้กระทั่ง หน่วยงานราชการต่างๆ ก็เห็นความสำคัญของการบริการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

#### ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 34) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ดังนั้น การบริการประชาชนจึงหมายถึงการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552 : 101) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นงานจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการผลิตมีเป้าหมายที่(ลูกค้าทางอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ บริการบำรุงรักษา (Maintenance Service) เช่น บริการทำความสะอาด บริการรักษาความปลอดภัย การประกันอัคคีภัยต่างๆ บริการซ่อมแซม (Repair Service) เช่น การบริการซ่อมแซมเครื่องใช้เครื่องจักรต่างๆ และบริการให้คำแนะนำแก่ธุรกิจ (Business Advisory Service) เช่น สำนักงานกฎหมาย บริษัท โฆษณา บริษัทรับทำบัญชี



คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นการแสดง หรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่อาจจะผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ การบริการเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือในสถานภาพของผู้บริโภคไปในทางใดทางหนึ่งการบริการต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขอย่างไม่จำกัดของผู้บริโภค

เลิฟล็อก (Lovelock. 2006 : 9) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ เป็นกิจกรรมในทางด้านเศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น กล่าวคือ เป็นการจ้างคนมาทำงานตามเวลาที่กำหนดชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้าเองหรือความต้องการของสิ่งของหรือทรัพย์สินอื่นๆ ของลูกค้าที่ผู้ซื้อเป็นคนรับผิดชอบกับสิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นลูกค้าบริการคาดหวังว่าจะได้รับคุณค่าจากการได้ใช้แรงงานทักษะที่ชำนาญ สิ่งอำนวยความสะดวกเครือข่ายระบบและเครื่องมือต่างๆ โดยปกติพวกเขาไม่สามารถเป็นเจ้าของกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มองเห็นซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนในการบริการนั่นเอง

มิลเล็ต (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ต เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 3) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการที่ภาครัฐพึงให้แก่ประชาชน โดยการให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น



จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นจากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยที่ผู้บริการสามารถรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับดังนั้น การให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรูสึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติตามคำแนะนำ

### ลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543 : 23) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆโดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองได้รับแล้วจึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มี



ข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินบริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคารการบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็แตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามความต้องการ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจสูญเปล่าแต่ทว่าก็เป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาสกุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋ว เครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น





ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่าถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็จะต้องแก้ไขนาฬิกาตามความต้องการของลูกค้า
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมในด้านของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง มีความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการจากการศึกษาลักษณะการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถผลิตและเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้ามาเลือกซื้อได้ เมื่อมีผู้ให้บริการก็ต้องมีผู้รับบริการในคราวเดียวกัน โดยมีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

### หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20 - 21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการบริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ ไม่เกิดความทุกข์และความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนเรียกสถานบริการบางอย่างด้วยความสยดสยอง สะท้อนความไม่พอใจ ความอึดอัด ลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น เรียกว่าสถานฆ่าสัตว์ โรงสูบลีด หน่วยกระสุน ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนภาพลักษณ์ดังกล่าวเสีย มีบางคนลางานไปทั้งวันเพื่อจะไปรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไปกล่าวคือ เนื่องจากสถานบริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขลุกไขว่กันนั้นเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงอย่างยิ่ง ดังนั้นต้องหาวิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ หรือระบบอีเมลล์และหากมี





ผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารหายทำบกพร่องจนต้องให้ผู้รับบริการมาเริ่มใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนต้องเสียเที่ยว หากเป็นในความบกพร่อง ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ต้องหาทางแก้ไข ขอโทษ หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะผู้เสียหายด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ ประชาชนจะไม่พอใจหากเจ้าหน้าที่ทำไม่รู้ร้อนรู้หนาวกับความบกพร่องของตนเอง

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ กล่าวคือโดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ข้าราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความคุ้นเคยกับการบริการกล่าวคือ โดยการจัดทำป้ายจะเป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รับบริการที่รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น ไม่ได้เตรียมรูปถ่ายมา ไม่ได้ทำสำเนาบัตรประชาชนมา ลืมเอากรรยามาลงนาม เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยบริการต่างก็รับรู้รับทราบตลอดเวลา และหลายหน่วยงานก็ได้เตรียมจัดระบบไว้รองรับแล้วเช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใด ที่ใกล้ที่สุดรับเรื่องไว้ก่อน แล้วให้กรรยามาลงนามโดยสามีไม่ต้องมาอีก จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173 - 174) เสนอว่าหลักการให้บริการที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในด้านการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีความ



สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องมาพิจารณาโดยรอบ จะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

จากการศึกษาหลักการให้บริการที่ดี กล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็น การบริการที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ไม่รู้สึกวุ่นวาย มีความสะดวกมีความพร้อมในทุกๆ ด้าน มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นๆ

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney. 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการ ก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

ทอมป์สัน , คูกและฮีท (Thompson , Cook & Heath . 2003 : 456-464) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือการบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์แสดงความรู้สึกการตัดสินใจมีส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance



zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูดีวัฒนธาดา (2554 : 45) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึง การให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความ มีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยผู้รับบริการมีประเมินค่าตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

### **หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ**

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน



ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 4-5) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ
2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่

#### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว ( 2550 : 28) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่
  - 1.1 คิดพิจารณาจริงจังรู้สึกบุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่นำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา ต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้คล่องได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม



1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมงานภาครัฐ ถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด แต่คนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีที่ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณี que การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูงและเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสมการบริการสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสมเจ้าหน้าที่ที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นสนใจเอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ



2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสมอากาศ มีการถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น

3. การบริการจะเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างให้เห็น เช่น ทำแบบเฉื่อยชาชักช้าแบบเคยชินใช้ความรู้วิธีการเดิมโดยไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบและระบบงานที่ไม่ทันสมัยและขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชินีเพราะลูกค้าเท่านั้นที่เป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการการบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ และงานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ เป็นต้น

#### ความหมายการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความหมายการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548 : 226 - 227) ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนได้แก่ สถานที่และบุคคล ที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการช่องทางการให้บริการและผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 350) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความ อำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะเป็นการให้บริการ หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของ





ประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐหรือเอกชนจัดให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคล มีหน้าที่เข้าไปดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นสำคัญ

### ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความสำคัญของการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ ออยุธยา (2543 : 7) แบ่งความสำคัญของการบริการสาธารณะ ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในด้านความอำนวยความสะดวก หรือในความหมายควบคุมของฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้น ไม่ว่าจะประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสนอบริการสาธารณะส่วนใหญ่ ฝ่ายปกครองเข้าอำนวยความสะดวกจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศ การคลัง แต่มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจหมายให้องค์การของรัฐบาลหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้รับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปทำในกรณีเช่นนี้ ฝ่ายปกครองเป็นแต่เพียงผู้ดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนวยความสะดวกจัดทำเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ยังคงถือว่าอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองนั่นเอง

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ได้เสมอโดยกฎหมาย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยในการให้บริการนั้นมีข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ควบคุมการดำเนินกิจกรรมนั้นและหากทำนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดจะได้รับบทลงโทษ



## การบริการประชาชน

เกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ (ปรัชญา เวสารัชช์. 2540 : 6 - 7) โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า ชิปปิ้งเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญในขณะที่(การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีเงินรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้นเช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกับข้อด้วย นอกจากนี้ประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษเช่น ปรับเพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบในการรองรับบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาการบริการประชาชนสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนจากหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบริการมีลักษณะผูกขาดคือรัฐเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการบริการ ซึ่งเงื่อนไขในการบริการต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย





## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลายลักษณะ โดยสังเขป ดังนี้

อภิรักษ์ จันตะนี (2547 : 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 172 - 173) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็ได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็น ความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึก ทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือมีทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ



## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษาพบว่าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานและความสำเร็จของงาน
2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สกอตต์ (Scott. 1970 : 124) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1. งานและความปรารถนาส่วนตัวควรมีความสัมพันธ์กัน
2. งานต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้
  - 3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
  - 3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
  - 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Need-Hierarchy Theory) โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่
  - 1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากระดับความต้องการ ขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
  - 1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาทดแทน
  - 1.3 เมื่อความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
  - 1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กันเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา



2. ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hirarchy of need) มี 5 ระดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ

2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความเจริญก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการจะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง หรือมีชื่อเสียง (The Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

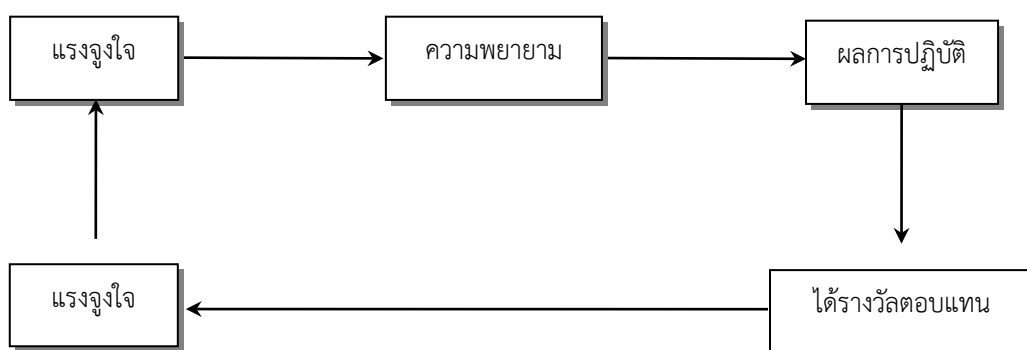
2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตนเอง แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่กล่าวมาข้างต้นว่า ความต้องการหรือความพึงพอใจของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง

**กระบวนการเกิดความพึงพอใจ**

จากแนวคิดของ กอทเลอร์ (Kotler. 2003 : 69)กล่าวไว้ว่า กระบวนการเกิดความพึงพอใจ เริ่มต้นจากผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้มาก โดยจะนำมาซึ่งการได้รับรางวัลมากขึ้นและจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ



ที่มา: กอทเลอร์ (Kotler.2003 : 69)



นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน นั่นคือ ผลการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยผลตอบแทนจะไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจ แต่จะผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

เนื่องจากความพึงพอใจ เป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การจะวัดว่าบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครื่องมือที่ช่วย ในการวัดทัศนคตินั้น ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้สรุปได้ดังนี้

ถวิล ธาราโรจน์ (2536 : 77-86) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่าในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกหรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดี ชอบ หรือพอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ หรือ ไม่พอใจ และการวัด ในลักษณะปริมาณ (Magnitude) ซึ่งเป็นความเข้มข้น ความรุนแรง หรือระดับทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง ซึ่งวิธีการนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการสังเกตเป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายกรณีเท่านั้น
2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยมีการเตรียมแผนงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด
3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อความอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรฐานแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด



ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2545 : 23) กล่าวถึงความพึงพอใจต่อบริการ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. การสังเกต โดยการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังรับบริการ เช่น กิริยาท่าทาง สีหน้า เป็นต้น โดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนแน่นอน จึงจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2554 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

## 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2545 : 18) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ
2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของบริการที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายของงาน
3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ โดยความพึงพอใจที่เกิดจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อเป็นรูปความรู้สึกสะท้อนออกมา

ชานนุช วิชิตะกุล (2546 : 20 – 21) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้



1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการบริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหนึ่ง พบว่าการบริการของรถกัญภัย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.96 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสอง พบว่า แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.79 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสาม พบว่า ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.61 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสี่ พบว่า ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับห้า พบว่าการรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่าง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเจ็ด พบว่า พุดจาไฟเราะ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับแปด พบว่า ส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเก้า พบว่า ให้บริการโดยไม่เลือก





ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ ต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ ให้ดียิ่งขึ้นจึงควรมุ่งไปในประเด็นที่มีค่าคะแนนผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 390 คน โดยมีตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุอาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า มากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 3. ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาที่เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะใน คูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคูระบายน้ำเพื่อให้ทันในสถานะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด





สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริมปภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาพรวมและด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน



ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย 4ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T – Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการ



## วิธีดำเนินการ

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลมะค่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,891 คน จาก 4 หมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย หมู่ 1 มะค่า หมู่ 2 โนนดินทราย หมู่ 5 ดอนม่วง หมู่ 13 มะเกลือ

### 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้น คณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 125) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรหรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน (sampling error)



$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} & \frac{1,891}{1 + 1,891 (0.05)^2} \\ & = \frac{1,891}{5.73} \\ & = 330.16 \cong 331 \end{aligned}$$

อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลมะค่า และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ โดยในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รวมเป็น 331 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

ลำดับ	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	หมู่ 1 มะค่า	781	41.30	137
2	หมู่ 2 โนนดินทราย	386	20.41	68
3	หมู่ 5 ดอนม่วง	511	27.02	89
4	หมู่ 13 มะเกลือ	213	11.26	37
รวม		1,891	100.00	331

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง



### 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นที่ประทับใจ และสิ่งที่ควรปรับปรุง เป็นคำถามปลายเปิด จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

#### (2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

#### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวน 331 คน เพื่อให้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงในการสรุปผล ทีมผู้สำรวจจะเดินแจกแบบสอบถามและรอเก็บคืน ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจหรืออ่านหนังสือไม่ออก หรืออ่านลำบาก ผู้สำรวจก็จะอ่านให้ฟัง และกากบาทเครื่องหมายในแบบสอบถาม ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลโดยการเข้าพบตามบ้าน หรือที่สาธารณะ จนได้ตัวอย่างครบตามกลุ่มตัวอย่าง

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา



### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยการคำนวณหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า แล้วแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100-103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความหมายว่า มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความหมายว่า มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความหมายว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความหมายว่า น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความหมายว่า น้อยที่สุด

2. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้านและนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

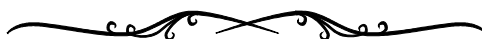
คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2





คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง



# บทที่ 4

## ผลการศึกษา



## ผลการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

4.4 ผลประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ





#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

##### 4.1.1 เพศ

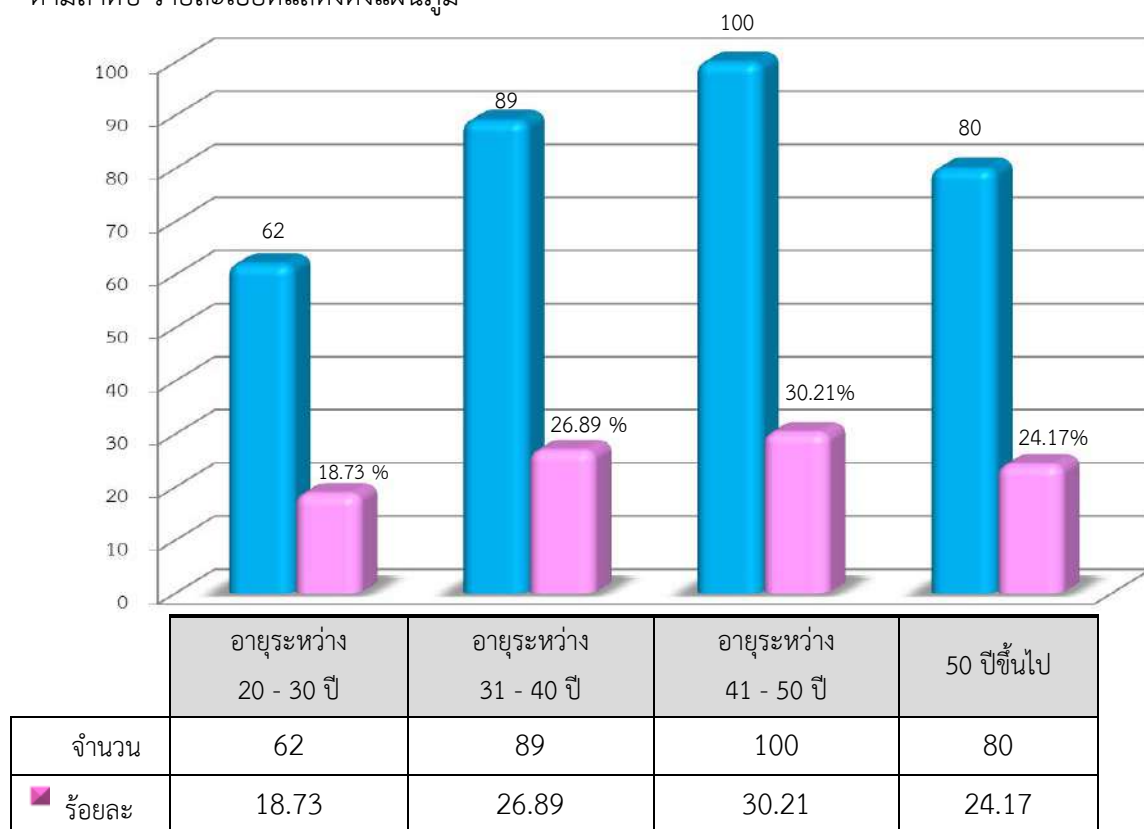
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.45 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.55 รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

##### 4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ในการให้ข้อมูล ร้อยละ 30.21 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.89 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.17 และมีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.73 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

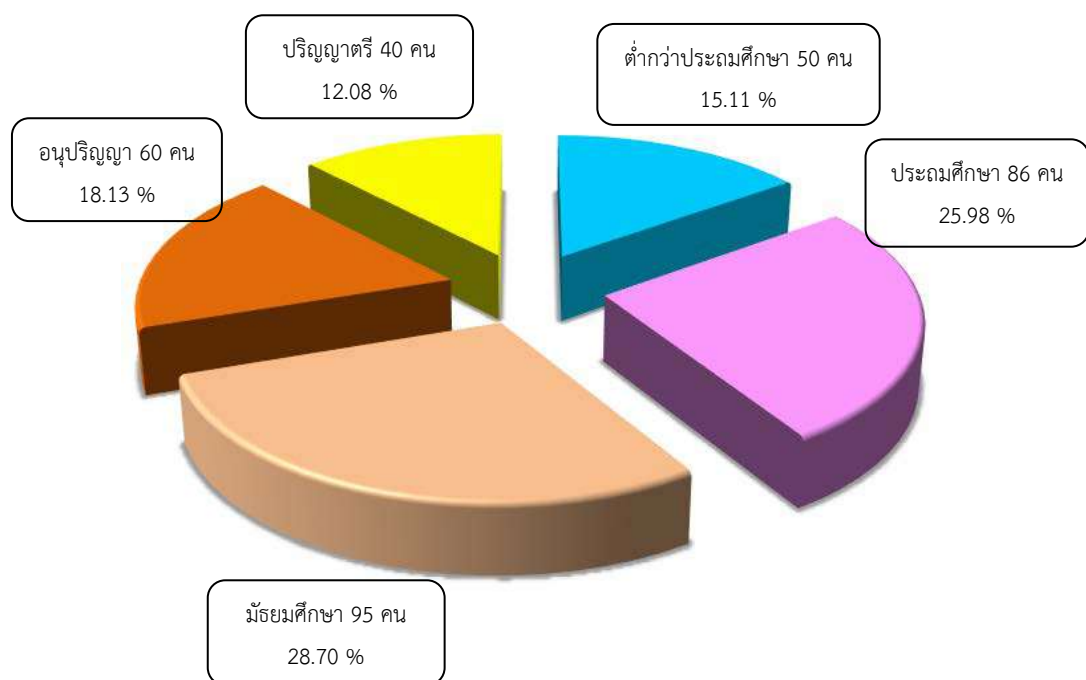


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ



#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.70 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.98 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 18.13 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.11 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.08 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



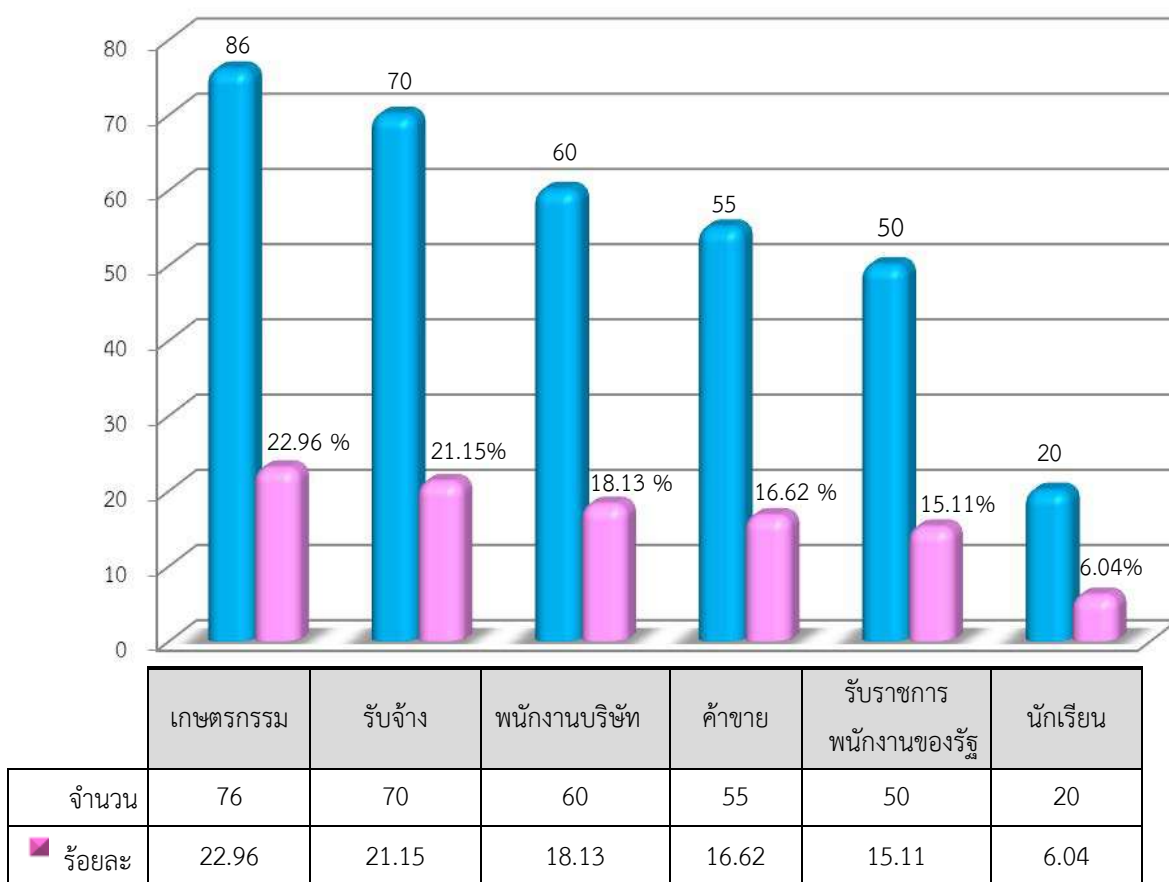
แผนภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา





#### 4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.96 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.15 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.13 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.62 ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 15.11 และเป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 6.04 ตามลำดับรายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

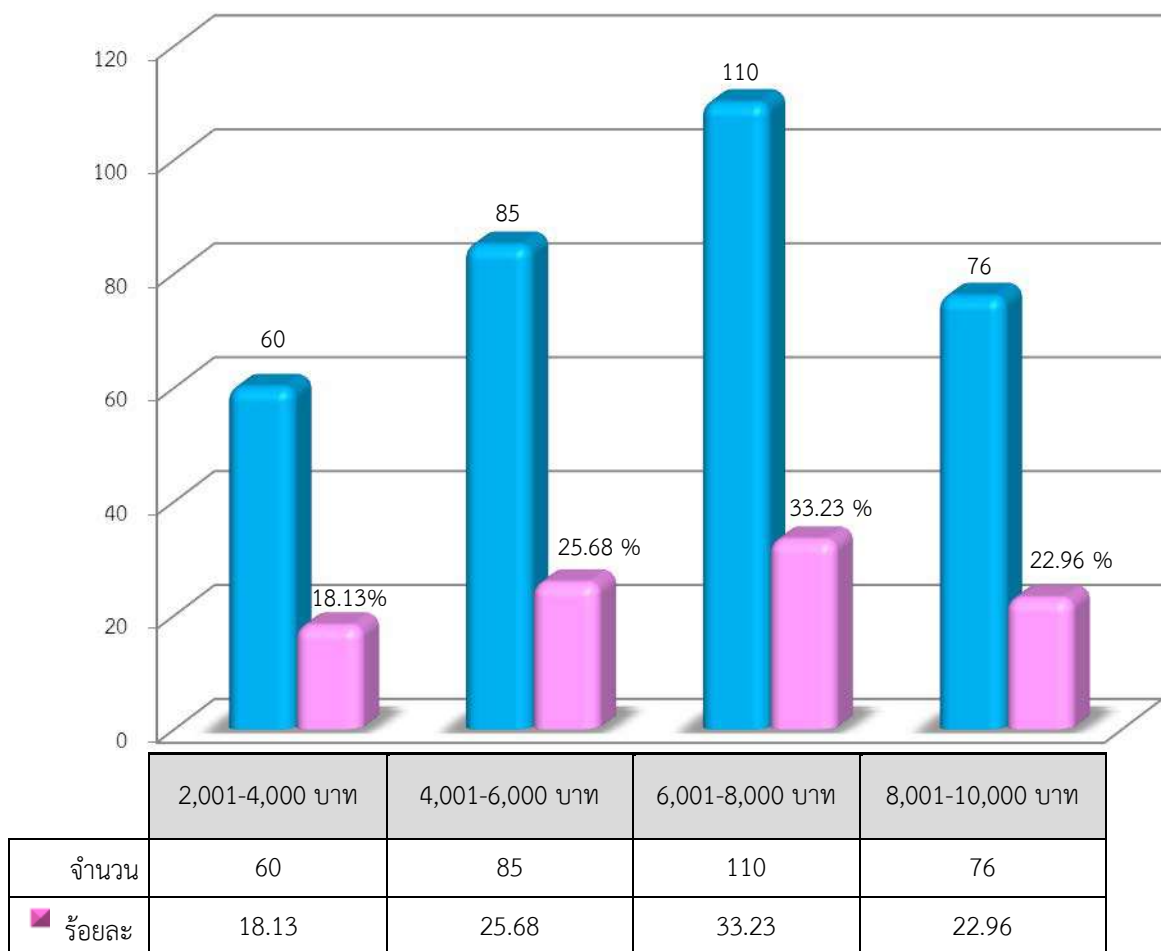






#### 4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.23 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท รองลงมา มีรายได้ อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.68 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.96 และร้อยละ 18.13 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 2,001 - 4,000 บาท รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้



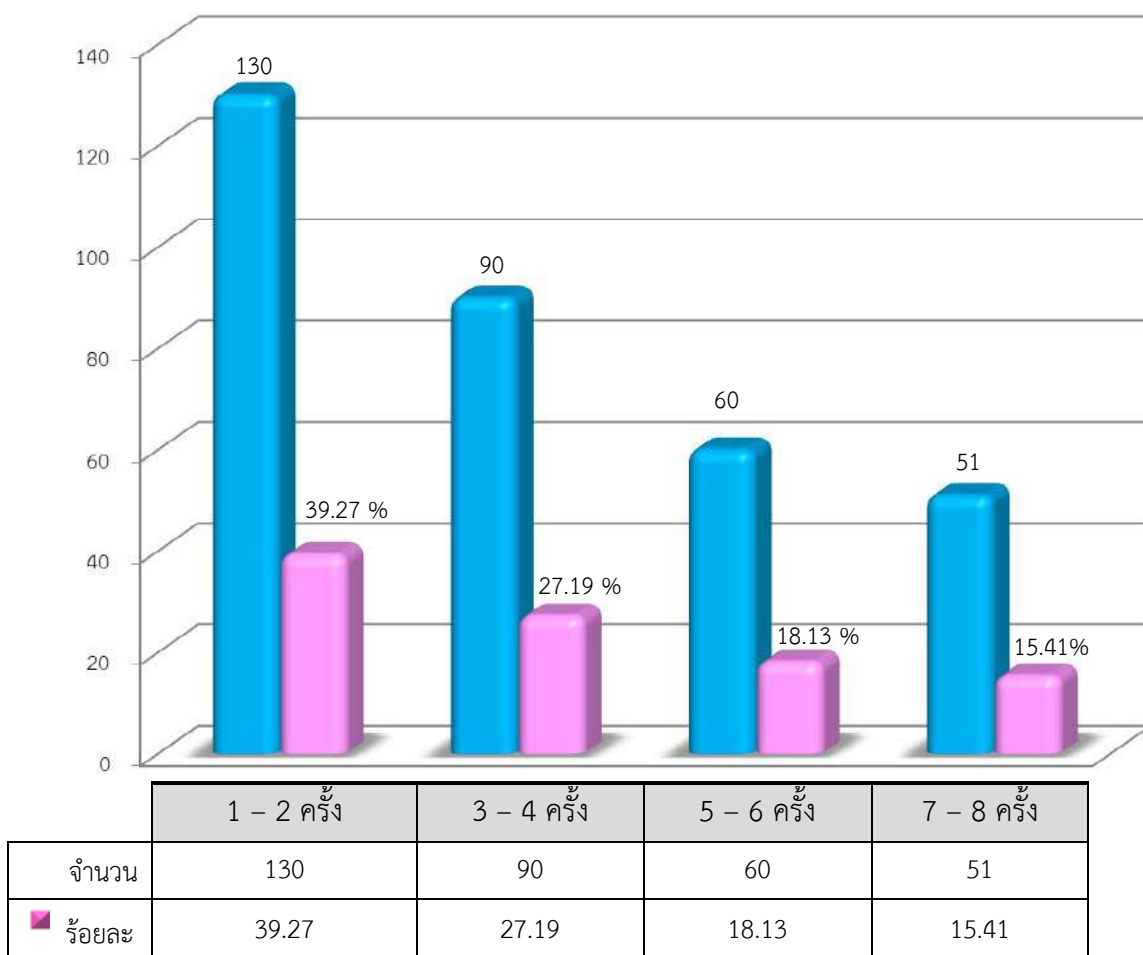




## 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่าของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

### 4.2.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.27 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 27.19 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็น ร้อยละ 18.13 และร้อยละ 15.41 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

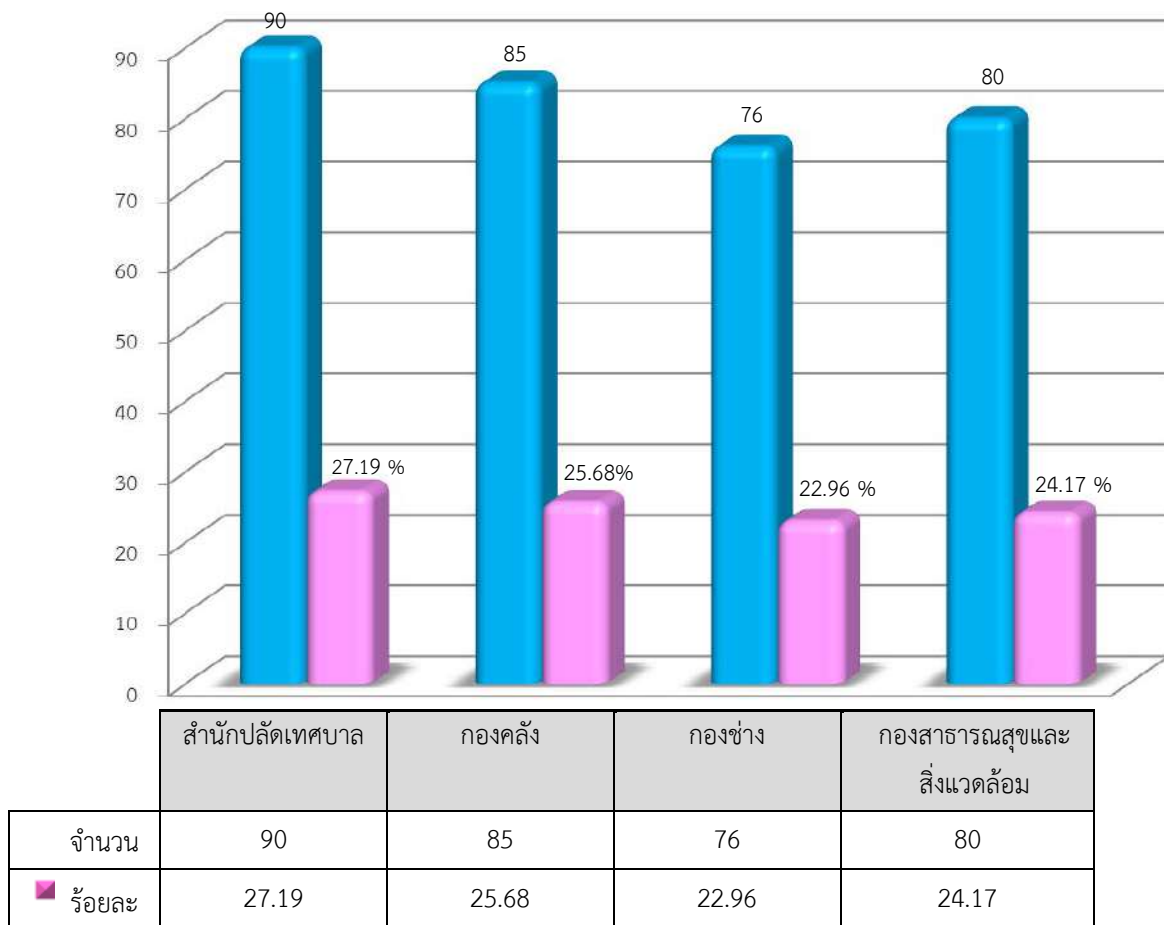


แผนภูมิที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง  
ที่มาติดต่อขอรับบริการ



#### 4.2.2 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.19 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 25.68 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 24.17 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 22.96 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ





#### 4.2.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลมะค่า

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่าง ๆ รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน และเสียงตามสาย ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลมะค่า

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ติดประกาศต่าง ๆ	170	39.53
การบอกเล่าจากผู้นำชุมชน	160	37.21
เสียงตามสาย	100	23.26
รวม	430	100.00

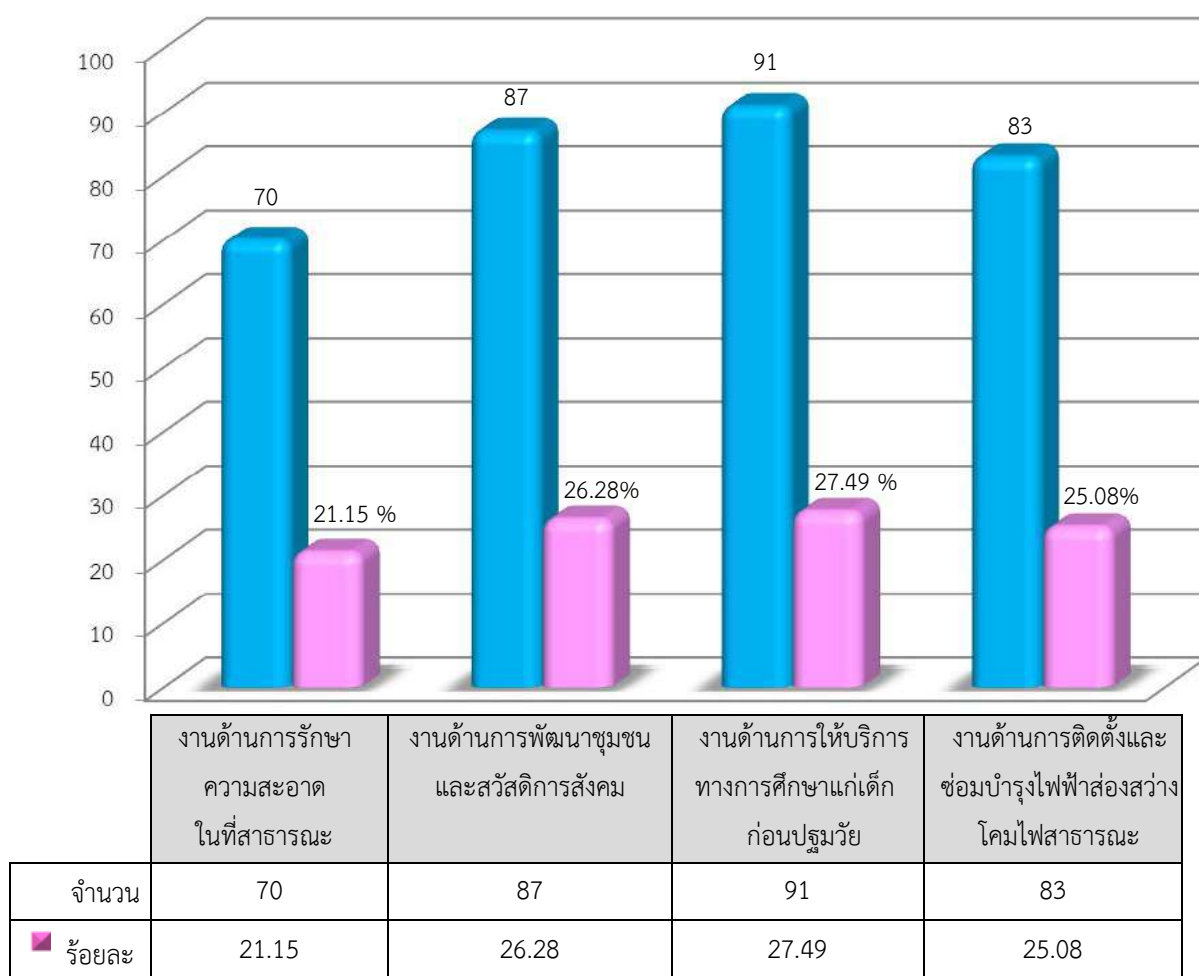
หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ





#### 4.2.4 งานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาล ตำบลมะค่าที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.49 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 26.28 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 25.08 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.15 รายละเอียดดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการ งานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่า



### 4.3 ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

#### 4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า รายด้านและภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.63	96.25	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.63	96.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.62	96.35	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.67	96.16	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.68	95.97	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.64</b>	<b>96.19</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97 ตามลำดับ







#### 4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงาน

##### 4.3.2.1 สำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.60	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.65	96.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.68	96.57	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.66	95.97	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	0.50	96.29	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.62</b>	<b>96.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของสำนักปลัดเทศบาล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

##### 4.3.2.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.66	96.06	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.59	95.77	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.60	96.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.61	96.49	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.67	95.74	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.62</b>	<b>96.12</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองคลังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

#### 4.3.2.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.64	96.67	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.62	95.85	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.55	96.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.82	95.97	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.80	95.53	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.65</b>	<b>96.15</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ







#### 4.3.2.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.54	96.27	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.53	96.32	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.57	96.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.68	95.80	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.75	95.93	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.60</b>	<b>96.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ





#### 4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่าที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน จำแนกตามงาน

เทศบาลตำบลมะค่าได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่าที่สำคัญ 4 งาน ได้แก่

- 1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
  - 2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  - 3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย
  - 4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ
- โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

##### 1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.69	96.11	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.74	96.08	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.56	96.47	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.71	96.23	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.67	95.86	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.67</b>	<b>96.17</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



## 2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.66	96.25	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.73	96.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.66	96.27	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.65	96.28	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	0.66	96.15	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.67</b>	<b>96.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ





### 3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.68	96.15	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.70	96.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.71	96.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.67	96.62	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	0.71	96.25	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.69</b>	<b>96.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมในการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัยอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ







#### 4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไพสธารณะ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่าในการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไพสธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.59	96.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.51	96.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.63	95.98	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.57	95.91	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.59</b>	<b>96.06</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมในการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไพสธารณะ อยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ





#### 4.3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล มะค่า จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละส่วนงาน

##### 4.3.4.1 สำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.80	0.78	96.09	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.79	0.76	95.86	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.82	0.56	96.32	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.80	0.85	96.05	มากที่สุด
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.91	0.57	98.16	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.92	0.48	98.42	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับ ความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.82	0.72	96.32	มากที่สุด
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการให้บริการ	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
7. การอำนวยความสะดวกด้านระบบโทรศัพท์	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทาง การให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล	4.78	0.69	95.64	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.90	0.46	97.94	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.83	0.67	96.67	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.86	0.68	97.14	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.78	0.69	95.64	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.72	97.11	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ บริการ	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดเทศบาล	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ การเดินทางไปรับบริการ	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย	4.83	0.74	96.58	มากที่สุด
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับ บริการ	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด





คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์	4.84	0.67	96.7	มากที่สุด
5. จุด/ช่องทางการให้บริการเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	4.79	0.55	95.73	มากที่สุด
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด
7. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้และการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.79	0.78	95.73	มากที่สุด
8. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักปลัดเทศบาล	4.73	0.78	94.61	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.89	0.35	97.86	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.80	0.73	96.09	มากที่สุด
5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.82	0.64	96.43	มากที่สุด
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.83	0.53	96.67	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการของสำนักปลัดเทศบาล	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
<b>ภาพรวมของสำนักปลัดเทศบาล</b>	<b>4.81</b>	<b>0.62</b>	<b>96.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในภาพรวมของสำนักปลัดเทศบาล อยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ



#### 4.3.4.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.80	0.68	96.09	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.92	0.48	98.42	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.79	0.86	95.82	มากที่สุด
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.78	0.77	95.63	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของกองคลัง	4.74	0.83	94.87	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.86	0.63	97.24	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีต ประกาศต่างๆ	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.79	0.75	95.86	มากที่สุด
5. ระบบเสียงตามสาย	4.82	0.56	96.32	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.83	0.55	96.62	มากที่สุด
7. ระบบโทรศัพท์	4.74	0.91	94.74	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการของกองคลัง	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.91	0.60	98.16	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.90	0.51	97.93	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.79	0.68	95.86	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.89	0.56	97.70	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของกองคลัง	4.71	0.65	94.29	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.89	0.56	97.70	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	0.63	97.24	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
4.2 บริการนำดื่ม	4.86	0.63	97.24	มากที่สุด
4.3 หนังสือพิมพ์	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
4.4 ห้องน้ำ	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ	4.86	0.49	97.24	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.87	0.59	97.47	มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ ให้บริการ	4.85	0.62	97.01	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.83	0.64	96.58	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของกองคลัง	4.78	0.65	95.63	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.82	0.64	96.43	มากที่สุด
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่อคุณภาพ การให้บริการของกองคลัง	4.78	0.65	95.63	มากที่สุด
<b>ภาพรวมของกองคลัง</b>	<b>4.81</b>	<b>0.62</b>	<b>96.11</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ชัดช้อน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อยตามลำดับ



#### 4.3.4.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.78	96.09	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอน การให้บริการ	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่า เทียมกัน	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.91	0.57	98.16	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.85	96.05	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการของกองช่าง	4.86	0.57	97.22	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.81	0.57	96.16	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.80	0.67	95.95	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติด ประกาศต่างๆ	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
5. ระบบเสียงตามสาย	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.74	0.78	94.71	มากที่สุด
7. ระบบโทรศัพท์	4.84	0.67	96.84	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการของกองช่าง	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.71	96.32	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.56	96.32	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.79	0.73	95.89	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองช่าง	4.86	0.63	97.24	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
2. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ครอบคลุมการใช้งานและทันสมัย	4.80	0.85	96.05	มากที่สุด
3. สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การช่างด้านกองช่าง	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.79	0.78	95.73	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่าง	4.74	0.91	94.74	มากที่สุด
<b>ภาพรวมของกองช่าง</b>	<b>4.81</b>	<b>0.65</b>	<b>96.15</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คือ 1) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองช่าง 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของกองช่าง ตามลำดับ

#### 4.3.4.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.79	0.58	95.89	มากที่สุด
2. แนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย เหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	0.50	96.71	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการ	4.79	0.58	95.89	มากที่สุด
4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.92	0.35	98.47	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	4.84	0.50	96.71	มากที่สุด
6. การดำเนินงานในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคต่างๆ	4.81	0.57	96.16	มากที่สุด
7. การฟื้นฟูสุขภาพประชาชนในเขตพื้นที่	4.76	0.82	95.13	มากที่สุด
8. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.79	0.41	95.89	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.78	0.51	95.62	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ	4.85	0.46	96.99	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
5. ระบบเสียงตามสาย	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด





## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
6. มีการออกหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ เช่น การตรวจโรคทั่วไป การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ การตรวจทางด้านทันตกรรม	4.86	0.66	97.14	มากที่สุด
7. ระบบโทรศัพท์	4.89	0.35	97.86	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.75	0.60	95.07	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.85	0.46	96.99	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.88	0.44	97.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.79	0.41	95.89	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.79	0.58	95.89	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.69	96.84	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.84	0.55	96.71	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.84	0.67	96.84	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.58	95.89	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.84	0.69	96.84	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นง่าย บอกจุดบริการ	4.78	0.56	95.62	มากที่สุด
3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบาย และสวยงาม	4.75	0.80	94.91	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย	4.90	0.58	98.08	มากที่สุด
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับ บริการ	4.82	0.54	96.44	มากที่สุด
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์	4.75	0.76	94.98	มากที่สุด
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.74	0.60	94.79	มากที่สุด
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและ เพียงพอ	4.75	0.80	94.91	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.76	95.70	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.79	0.73	95.89	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. มีการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้านสาธารณสุข	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
2. การส่งเสริมและสนับสนุน อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้ทำงานอย่างมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดี	4.71	0.82	94.25	มากที่สุด
3. การจัดระบบส่งเสริมสุขภาพประชาชนเพื่อการพึ่งพา ตนเอง ของประชาชนสู่การมีสุขภาพที่ดี	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
4. การควบคุมป้องกันมิให้เกิดการแพร่ระบาดของ โรคติดต่อ	4.78	0.77	95.62	มากที่สุด
5. จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	4.83	0.68	96.58	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
6. การดำเนินงานในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคต่างๆ	4.78	0.77	95.62	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.72	0.87	94.47	มากที่สุด
<b>ภาพรวมการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.60</b>	<b>96.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 รองลงมา คือ การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่นึ่งพักรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ ตามลำดับ





#### 4.3.4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน จำแนกตามงาน

เทศบาลตำบลมะค่า ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบล  
มะค่าที่สำคัญได้แก่

- 1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย
- 4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

##### 1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลมะค่าในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	0.87	94.47	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.91	94.74	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.75	0.87	95.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.83	95.53	มากที่สุด
6. มีการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันสาธารณประโยชน์	4.85	0.62	97.01	มากที่สุด
7. มีดูแลรักษาสภาพ และความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่ สาธารณประโยชน์	4.92	0.39	98.33	มากที่สุด
8. มีการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
9. มีการบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อน หย่อนใจ และสวนสาธารณะให้สะอาดพร้อมใช้เพื่อ สาธารณประโยชน์ต่างๆ	4.84	0.63	96.84	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
10. มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเขตพื้นที่ภายในเทศบาล	4.87	0.60	97.38	มากที่สุด
11. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.79	0.78	95.73	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีตประกาศ	4.85	0.62	97.09	มากที่สุด
4. ระบบเสียงตามสาย	4.75	0.87	95.00	มากที่สุด
5. ระบบโทรศัพท์	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.71	96.32	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.45	96.43	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.79	0.55	95.73	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.85	0.53	96.90	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดหาถังขยะเพื่อใช้ในชุมชน	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
2. มีรถเก็บขยะครอบคลุมการใช้งานทันสมัย	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
3. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการอุปกรณ์การใช้ในการรักษาความสะอาด	4.78	0.83	95.53	มากที่สุด
4. มีสถานที่ทำลายขยะอย่างถูกสุขลักษณะ	4.83	0.67	96.67	มากที่สุด
5. มีการให้รณรงค์ให้ถังขยะเป็นที่รักษาความสะอาด	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.86	0.68	97.14	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.82	0.71	96.32	มากที่สุด
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.74	0.84	94.74	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.84	0.63	96.84	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.78	0.51	95.53	มากที่สุด
<b>ภาพรวมการให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</b>	<b>4.81</b>	<b>0.67</b>	<b>96.17</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีดูแลรักษาสภาพ และความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่สาธารณประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คือ มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเขตพื้นที่ภายในเทศบาล ตามลำดับ





## 2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.78	0.69	95.64	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการบริการ	4.85	0.57	96.92	มากที่สุด
4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	0.74	96.32	
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
8. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.75	0.73	95.06	มากที่สุด
9. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.74	96.13	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.84	0.67	96.84	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.82	0.80	96.32	มากที่สุด
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.80	0.80	96.05	มากที่สุด





## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
4. มีการใช้เทคโนโลยีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.84	0.69	96.76	มากที่สุด
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.81	0.74	96.13	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.75	0.73	95.06	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.67	96.84	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	4.78	0.71	95.51	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.80	0.80	96.05	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.80	96.32	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.84	0.37	96.84	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ	4.92	0.35	98.47	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	0.68	95.71	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับบริการ	4.86	0.69	97.17	มากที่สุด
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์	4.77	0.71	95.29	มากที่สุด
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.83	0.74	96.58	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.84	95.96	มากที่สุด
9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.81	0.74	96.13	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	0.74	95.75	มากที่สุด



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.86	0.69	97.17	มากที่สุด
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.75	0.73	95.06	มากที่สุด
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.77	0.71	95.29	มากที่สุด
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.83	0.68	96.58	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
6. มีการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด งานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.79	0.82	95.79	มากที่สุด
7. มีการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น ให้มีรายได้	4.90	0.44	98.05	มากที่สุด
8. มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ทาง เศรษฐกิจ เช่น เพื่อการประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้	4.80	0.80	96.05	มากที่สุด
9. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสตรีให้มีบทบาทและ มีส่วนร่วมในการพัฒนา	4.81	0.74	96.13	มากที่สุด
10. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชน ให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและ สังคม	4.84	0.37	96.84	มากที่สุด
11. มีการสนับสนุนกิจกรรมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพ แจกผ้าห่มกัน หนาว	4.85	0.62	97.01	มากที่สุด
12. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมสงเคราะห์ผู้พิการ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ อบรมอาชีพ	4.76	0.72	95.24	มากที่สุด
13. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึง โทษภัยของยาเสพติด	4.79	0.68	95.71	มากที่สุด
14. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสนับสนุน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	4.79	0.55	95.73	มากที่สุด
15. ส่งเสริมประเพณีอันดีงามและกิจกรรมทางศาสนา	4.80	0.84	95.96	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
16. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.67	96.26	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน -หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ





### 3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษา  
แก่เด็กก่อนปฐมวัย จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. เวลาจับ - ส่งเด็กมาที่ศูนย์ฯ	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่เด็ก ของผู้ดูแลเด็ก	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
3. อัตรากำลังผู้ดูแลเด็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก	4.83	0.55	96.58	มากที่สุด
4. ความรู้ ความเข้าใจของผู้ดูแลเด็ก	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
5. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน	4.79	0.81	95.79	มากที่สุด
6. ค่าเทอม	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด
<b>7. การดำเนินงานด้านวิชาการ</b>				
7.1 การประชุมวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง	4.91	0.50	98.29	มากที่สุด
7.2 การนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดมุมแสดงผลงานของเด็ก	4.84	0.69	96.76	มากที่สุด
7.3 การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการความพร้อมของเด็กเป็นรายบุคคลให้ผู้ปกครองทราบ	4.82	0.53	96.32	มากที่สุด
7.4 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.78	0.80	95.66	มากที่สุด
7.5 สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน	4.78	0.71	95.53	มากที่สุด
7.6 การจัดให้มีมุมต่างๆที่ส่งเสริมประสบการณ์และสร้างบรรยากาศการพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสมตามวัย	4.77	0.83	96.48	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
7.7 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กได้รู้จักวัฒนธรรมไทย	4.86	0.57	97.22	มากที่สุด
7.8 จัดกิจกรรมวันสำคัญร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง	4.80	0.78	95.90	มากที่สุด
7.9 การบันทึกพัฒนาการเด็กโดยรายงานให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง	4.84	0.67	96.73	มากที่สุด
8. ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม				
8.1 ผู้ปกครองชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์	4.78	0.80	95.66	มากที่สุด
8.2 องค์กรรัฐ เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ	4.75	0.87	95.00	มากที่สุด
8.3 ประชาสัมพันธ์ผลงาน ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.82	0.53	96.32	มากที่สุด
8.4 เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
9. ดำเนินงานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น				
9.1 สำรวจและนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน	4.84	0.69	96.76	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.78	0.80	95.66	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์	4.78	0.80	95.66	มากที่สุด
4. ระบบเสียงตามสาย	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
5. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.85	0.63	96.95	มากที่สุด





## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
6. ระบบโทรศัพท์	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการให้บริการทาง การศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย	4.87	0.59	97.50	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเข้าใจในจิตวิทยา พัฒนาการเด็ก	4.78	0.80	95.66	มากที่สุด
2. บุคลากรดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ	4.81	0.70	96.23	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.81	95.94	มากที่สุด
4. มีแผนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรม การเรียนการสอนที่หลากหลาย	4.85	0.68	96.91	มากที่สุด
5. หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาศูนย์ฯ ชัดเจน	4.90	0.44	98.05	มากที่สุด
6. หัวหน้าศูนย์ฯ มีภาวะความเป็นผู้นำ	4.71	0.86	94.29	มากที่สุด
7. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.74	96.58	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้าน การให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. วัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นวางของ เครื่องนอน ฯลฯ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพ ที่พร้อมใช้ เหมาะสมกับเด็ก	4.85	0.63	96.91	มากที่สุด





คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
2. การจัดอาคารสถานที่และดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องเล่นที่สนับสนุนต่อพัฒนาการของเด็กให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยสำหรับเด็ก	4.81	0.63	96.14	มากที่สุด
3. อาคารเรียนหรือห้องเรียน มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนเด็ก	4.85	0.67	97.04	มากที่สุด
4. การจัดสภาพภายในห้องเรียน มีพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมที่จะจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก	4.92	0.48	98.42	มากที่สุด
5. ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก	4.78	0.80	95.66	มากที่สุด
6. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	4.81	0.76	96.19	มากที่สุด
7. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนมีบริเวณเพียงพอสะอาด ร่มรื่นและปลอดภัย	4.87	0.52	97.33	มากที่สุด
8. การกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ	4.82	0.81	96.32	มากที่สุด
9. การป้องกันแมลง และพาหนะนำโรค	4.85	0.66	96.95	มากที่สุด
10. มาตรการความปลอดภัย	4.78	0.73	95.64	มากที่สุด
11. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย	4.81	0.70	96.23	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ด้านโภชนาการ				
1.1 อาหารได้มาตรฐานครบ 5 หมู่	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
1.2 ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่ปรุงอาหาร	4.82	0.81	96.32	มากที่สุด
1.3 น้ำดื่ม น้ำใช้ สะอาดและเพียงพอ	4.80	0.84	95.96	มากที่สุด
1.4 ภาชนะและอุปกรณ์ใส่อาหารปลอดภัยและสะอาด	4.86	0.57	97.11	มากที่สุด
1.5 อาหารและนมถูกสุขลักษณะ	4.86	0.55	97.08	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
2. ด้านคุณภาพจากการบริการทางการศึกษา				
2.1 มีการพัฒนาด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย	4.84	0.61	96.87	มากที่สุด
2.2 มีการพัฒนาด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย	4.82	0.62	96.30	มากที่สุด
2.3 มีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย	4.80	0.66	96.03	มากที่สุด
2.4 มีพัฒนาการด้านสติปัญญาเหมาะสมกับวัย	4.78	0.80	95.66	มากที่สุด
2.5 เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง	4.82	0.81	96.32	มากที่สุด
3. ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาในทุกระดับที่ตั้งในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล	4.83	0.79	96.63	มากที่สุด
4. มีการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาเป็น ประจำทุกปี	4.78	0.71	95.51	มากที่สุด
5. มีการจัดตั้งห้องสมุดสาธารณะในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลเพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านให้กับประชาชน ทั่วไป	4.77	0.65	95.48	มากที่สุด
6. มีการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษา เช่น การจัดนิทรรศการ การแข่งขันวิชาการ	4.81	0.76	96.19	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ การให้บริการของงานด้านการให้บริการทางการศึกษา แก่เด็กก่อนปฐมวัย	4.79	0.74	95.75	มากที่สุด
<b>ภาพรวมการให้บริการงานด้านการให้บริการทาง การศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย</b>	<b>4.81</b>	<b>0.69</b>	<b>96.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การจัดสภาพภายในห้องเรียน มีพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมที่จะจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ การประชุมวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คือ หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาศูนย์ฯ ชัดเจน ตามลำดับ



4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ  
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลมะค่า ในการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่าง  
โคมไฟสาธารณะ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.85	0.53	96.90	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.79	0.55	95.73	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.91	0.34	98.13	มากที่สุด
7. ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด
8. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางแยก ทางร่วมทางโค้ง และบริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางเดินรถ	4.87	0.60	97.38	มากที่สุด
9. การขยายเขตให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง	4.79	0.78	95.73	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ	4.74	0.91	94.74	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.83	0.67	96.67	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
4. ระบบเสียงตามสาย	4.80	0.53	95.95	มากที่สุด
5. ระบบโทรศัพท์	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อม บำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.80	0.53	95.95	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.67	95.95	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ บริการ	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.90	0.58	98.08	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและ ซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	0.45	96.43	มากที่สุด
2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย	4.80	0.67	95.95	มากที่สุด
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่างพอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันไดรถยนต์ ฯลฯ	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
4. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อม บำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ	4.74	0.44	94.77	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ที่ชำรุด	4.87	0.59	97.50	มากที่สุด
2. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด	4.80	0.67	95.95	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ การให้บริการโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อม บำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ	4.77	0.71	95.29	มากที่สุด
<b>ภาพรวมการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อม บำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ</b>	<b>4.80</b>	<b>0.59</b>	<b>96.06</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ อยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ



#### 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล  
มะค่า ในครั้งนี้จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมและครอบคลุมภารกิจ  
หลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่าที่สำคัญได้แก่

- 1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย
- 4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมโไฟสาธารณะ

ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ดังนี้

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.25	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.18	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.35	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.16	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	95.97	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.19</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 ได้คะแนน  
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ  
4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ



4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

#### 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.11	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.08	10
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.83	96.47	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.23	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	95.86	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.17</b>	<b>10</b>

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.17 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.08 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





## 2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ  
การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.25	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.53	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.27	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.28	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	96.15	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.26</b>	<b>10</b>

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.26 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.53 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.25 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





### 3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็ก ก่อนปฐมวัย

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย จำแนกเป็นรายด้านและ  
ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.15	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.34	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.24	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.62	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	96.25	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.28</b>	<b>10</b>

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน  
การให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย ของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ  
96.28 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ  
4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.62 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับ  
ความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจ  
ร้อยละ 96.24 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจ  
ร้อยละ 96.15 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





#### 4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่าง โคมไฟสาธารณะ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ  
งานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ จำแนกเป็นราย  
ด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.07	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.34	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	95.98	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	95.91	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	96.00	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>96.06</b>	<b>10</b>

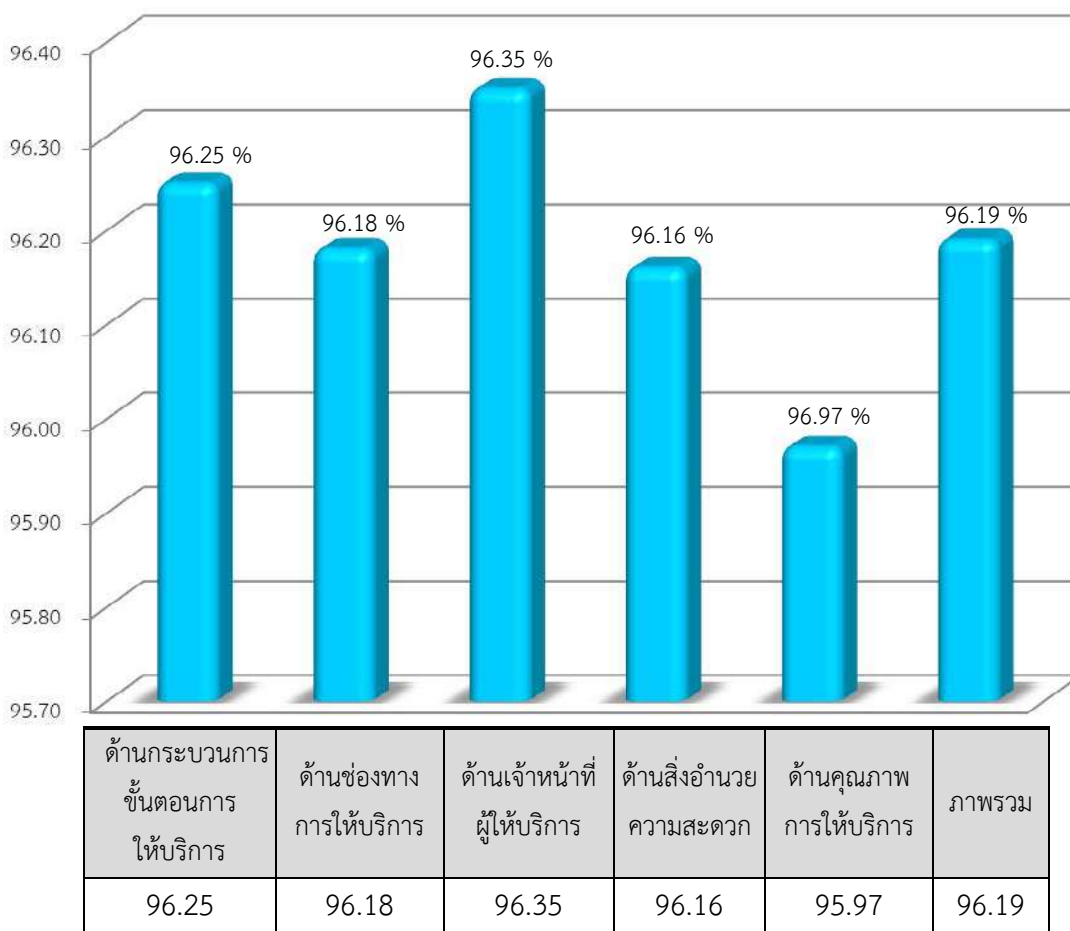
จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการ  
ติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.06 โดยได้คะแนน  
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ  
4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80  
ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.91 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97 แสดงผลดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.7 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



เมื่อผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

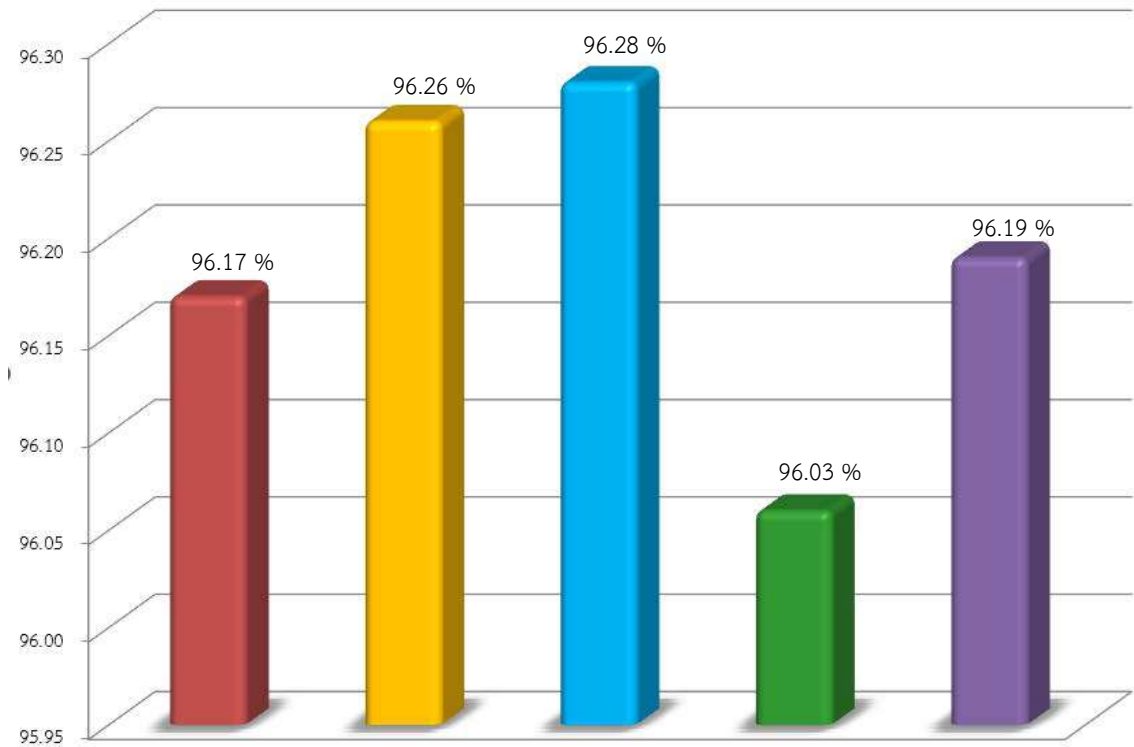
1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง  
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.17

2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง  
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.26

3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย ประชาชนกลุ่ม  
ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.28

4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไพสาธารณะ  
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.06

ทั้งนี้เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 4 งาน มีค่าเท่ากับ 384.77 คิดเป็นร้อยละ  
96.19 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน แสดงดังแผนภูมิ



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย	งานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไพสาธารณะ	เทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2
96.17	96.26	96.28	96.06	96.19

แผนภูมิที่ 4.8 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ



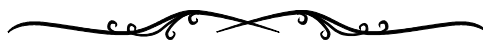


#### 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมะค่า ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากยังไม่ค่อยสะอาดและยังไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้
2. อยากให้มีการปรับปรุงไฟถนนเปลี่ยนเป็นระบบโซล่าเซลล์และเพิ่มจำนวนเสาไฟเนื่องจากหลายจุดเสาไฟค่อนข้างมีความห่างกันทำให้ไฟส่องสว่างไม่ทั่วถึง
3. มีการพัฒนากลุ่มอาชีพให้กับประชาชนภายในชุมชน แต่ยังไม่มีการจัดหาช่องทางการตลาดสำหรับการขายสินค้า
4. อยากให้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอพันธุ์หญ้าเนเปียร์หรือหญ้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงสัตว์ให้กับประชาชนเพื่อนำมาเพาะปลูก ใช้ในการเลี้ยงสัตว์
5. อยากให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ตามที่สาธารณะ เช่นการตัดต้นไม้สูงภายในชุมชน ตกแต่งภูมิทัศน์ตามถนน รอบหมู่บ้าน เนื่องจากมีต้นไม้ใหญ่ปกคลุมทั้งบริเวณสายไฟ และถนน



# บทที่ 5

## สรุปผลการศึกษา





## สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง ในกลุ่มตัวอย่าง 331 คน จากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,891 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจ คือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 50.45 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.55 ส่วนใหญ่ในการให้ข้อมูลร้อยละ 30.21 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 -40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.89 มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.17 และมีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.73 และร้อยละ 28.70 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.98 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 18.13 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.11 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.08 ตามลำดับ



ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.96 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.15 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.13 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.62 ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 15.11 และเป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 6.04 ซึ่งร้อยละ 33.23 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.68 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.96 และร้อยละ 18.13 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 - 4,000 บาท

## 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.27 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 27.19 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็น ร้อยละ 18.13 และร้อยละ 15.41 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมะค่า 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี

ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.19 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 25.68 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 24.17 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 22.96 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลมะค่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการ บอกเล่าจากการติดต่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชน และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.49 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษา แก่เด็กก่อนปฐมวัย รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 26.28 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 25.08 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.15



### 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอนโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

#### 5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97 ตามลำดับ

#### 5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามโครงสร้างการบริหาร

##### 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

###### 1.1) สำนักปลัดเทศบาล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของสำนักปลัดเทศบาล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

###### 1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองคลังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



### 1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

### 1.4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ



## 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลมะค่า จำแนกตามงาน

เทศบาลตำบลมะค่า ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจในการบริหารงานเทศบาล  
ตำบลมะค่าที่สำคัญได้แก่

- 2.1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2.2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย
- 2.4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมโไฟสาธารณะ  
โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

### 2.1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ใน  
ระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมามีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้าน  
ช่องทางการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

### 2.2) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ใน  
ระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมามีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



### 2.3) การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมในการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

### 2.4) การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมในการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

## 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



## การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า จำแนกตามภาระงานหลัก

### 1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.17 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.08 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

### 2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.26 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.53 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.25 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





### 3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย ของเทศบาลตำบลมะค่า ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.28 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.62 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.24 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

### 4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.06 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.91 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97

ทั้งนี้ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมินการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย งานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ ทั้ง 4 งาน มีค่าเท่ากับ 384.77 คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

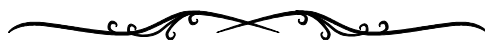
ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมะค่า ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากยังไม่ค่อยสะอาดและยังไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้
2. อยากให้มีการปรับปรุงไฟถนนเปลี่ยนเป็นระบบโซลาร์เซลล์และเพิ่มจำนวนเสาไฟเนื่องจากหลายจุดเสาไฟค่อนข้างมีความห่างกันทำให้ไฟส่องสว่างไม่ทั่วถึง



3. มีการพัฒนากลุ่มอาชีพให้กับประชาชนภายในชุมชน แต่ยังไม่มีการจัดหาช่องทางการตลาด  
สำหรับการขายสินค้า
4. อยากให้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอพันธุ์หญ้าเนเปียร์หรือหญ้าอื่นๆ  
ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงสัตว์ให้กับประชาชนเพื่อนำมาเพาะปลูก ใช้ในการเลี้ยงสัตว์
5. อยากให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ตามที่สาธารณะ เช่นการตัดต้นไม้สูงภายในชุมชน ตกแต่ง  
ภูมิทัศน์ตามถนน รอบหมู่บ้าน เนื่องจากมีต้นไม้ใหญ่ปกคลุมทั้งบริเวณสายไฟ และถนน



# บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษา  
ต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์. กรุงเทพฯ. 2550.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.2543.  
----- . การปกครองท้องถิ่นไทย การปกครองท้องถิ่นว่าด้วย ทฤษฎี แนวคิดและหลักการ.  
กรุงเทพฯ : เอเชียเพลส. 2550.
- . การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน. 2552.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา  
การบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช .2540.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2546.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น. 2539.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. 2542.
- ชานนุช วิชิตะกุล. ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอก  
ธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2546.
- ถวิล ธาราโรจน์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์. 2536.
- เทพศักดิ์บุญรัตน์. “แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ”, ใน แนวคิด ทฤษฎีและ  
หลักรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2548.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, การบริหารราชการไทย. เชียงใหม่ : สำนักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์  
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองเมืองพัทยา. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : สหยาบล้อการพิมพ์.  
2554 .
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: กราฟิเคอแมท. 2540.
- ปริมภา วงศ์คำตา. ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง  
อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2555.



- ผุสดี แสนเสนาะ. **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. 2556.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่**. ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ รุ่นที่ 17 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2553.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. **กลยุทธ์การตลาด**. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์. 2552.
- พรรณี ชุตินันธธาตา. การบริการดีเป็นอย่างไร. วันที่ค้นข้อมูล 29 ตุลาคม 2554  
เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. 2542.
- เวชพล อ่อนละม้าย. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร**. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร จังหวัดยโสธร. 2553.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. **ทฤษฎีและแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่ : ดาว. 2543
- ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ (บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)) .มหาสารคาม.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2545.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา. 2550.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค. 2550.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. **ระบบงานรัฐสภา 2555**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **20 กระทรวงกลไกของรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.). 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. 2542 .



สุกัญญา มีแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 2554.

อภิวัฒน์ จันตะนี. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2547.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรสแอนด์ดีไซน์

จำกัด. 2548.

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์ดีแอลเอส. 2543.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. **The Motivation to Work** (2nd<sup>ed.</sup>).

New York: John Wiley & Sons. 1959.

Kotler, Phillip. **Marketing Management**. 9<sup>th</sup> edition Englewood Cliffs, N. J. :

Prentice-Hall. 1997.

----- **Marketing Management: The Millennium edition**. New Jersey: Prentice

Hall International. 2000.

----- **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall. 2003.

Lovelock, C. H. **Communicating and Promoting Services In C. H. Lovelock**

(Eds.), **Services marketing**. New Jersey : Prentice Hall. 2006.

Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York:

Harper&Row. 1970.

Scott, Myers M. **Every Employer a Manager: More Meaningful Work through Job**

**Enrichment**. New York : McGraw – Hill Book Company. 1970.

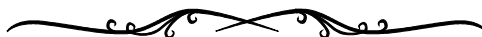
Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. Structure of perceptions of service quality

in libraries: A LibQUAL+™ study. **Structural Equation Modeling**, 10. 2003.

Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) “Comparing practices for capturing bank customer

feedback – **Internet versus traditional banking.**” **Benchmarking : An**

**International Journal** 8(3): 240-250.





ภาคผนวก ก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

## ภาคผนวก ก

---

# หนังสือมอบอำนาจ



หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่ วิทยาลัยนครราชสีมา

ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง

จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน ๒๕๖๕

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ ตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัยนครราชสีมา ๒๙๐ หมู่ ๒ ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ขอมอบอำนาจให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศตา อยู่บ้านเลขที่ ๙๙๙/๘๑ หมู่บ้านรุ่งนิรันดร์ ๑๐ หมู่ที่ ๑ ตำบลสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนข้าพเจ้าในการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ การลงนามในสัญญาว่าจ้างรวมทั้งการรับเช็ค ค่าดำเนินการ

การใดๆ ที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศตา ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำการไปตามหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้แล้วข้าพเจ้าขอรับผิดชอบโดยถือเสมือนว่าข้าพเจ้าได้กระทำการนั้นโดยตนเองทั้งสิ้นเพื่อเป็นหลักฐานแห่งการนี้จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)

อธิการบดี

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศตา)

ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....พยาน

(อาจารย์กษพร ใจอดทน)

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(นางสาวจุฬาลักษณ์ สิริวิศิษฐ์)

เจ้าหน้าที่งานแผน

วิทยาลัยนครราชสีมา 290 หมู่ที่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4446-6111 (อัตโนมัติ 4 เลขหมาย) โทรสาร 0-4446-5668  
NAKHONRATCHASIMA COLLEGE 290 Moo 2 Tambon Banmai, Amphur Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4446-6111 (Automatic 4 lines) Fax. 0-4446-5668

สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

ภาคผนวก ข



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

## ภาคผนวก ข

---

# คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา

ที่ ๕๓๓/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดำเนินโครงการสำรวจความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓(๖)  
(๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ วิทยาลัย  
นครราชสีมา จึงแต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังรายชื่อต่อไปนี้

- |                                 |               |  |                |
|---------------------------------|---------------|--|----------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิษา | ทศดา          | ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา         | หัวหน้าโครงการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริกาญจนา | พิลาบุตร      | ผู้ช่วยอธิการบดี                             | คณะทำงาน       |
| ๓. อาจารย์พิชชานาถ              | เงินดีเจริญ   | ผู้ช่วยอธิการบดี                             | คณะทำงาน       |
| ๔. อาจารย์ ดร.ปรียานัฐ          | เอียบศิริเมธี | คณบดีคณะบริหารธุรกิจและ<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ | คณะทำงาน       |
| ๕. อาจารย์กชพร                  | ใจอดทน        | อาจารย์ประจำ                                 | คณะทำงาน       |
| ๖. อาจารย์ศลิษา                 | เจริญสุข      | อาจารย์ประจำ                                 | คณะทำงาน       |
| ๗. อาจารย์อนุชา                 | พิมายนอก      | อาจารย์ประจำ                                 | คณะทำงาน       |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)

อธิการบดี



วิทยาลัยนครราชสีมา 290 หมู่ที่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4446-6111 (อัตโนมัติ 4 เลขหมาย) โทรสาร 0-4446-5668  
NAKHONRATCHASIMA COLLEGE 290 Moo 2 Tambon Banmai, Amphur Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4446-6111 (Automatic 4 lines) Fax. 0-4446-5668

สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาาระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

ภาคผนวก ค





## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถาม

#### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า  
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

.....  
แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่า เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามสายงานและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลมะค่า

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ซึ่งข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลมะค่าเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ( ) 1. 20 – 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี ( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน ( ) 2. ประถมศึกษา  
( ) 3. มัธยมศึกษา ( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
( ) 1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. เกษตรกรรม  
( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 6. ค้าขาย/อาชีพอิสระ  
( ) 7. รับจ้างทั่วไป ( ) 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  
( ) 9. ว่างาน ( ) 10. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)  
( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,001 - 4,000 บาท  
( ) 3. 4,001 - 6,000 บาท ( ) 4. 6,001 - 8,000 บาท  
( ) 5. 8,001 - 10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลตำบลมะค่า จำนวน....ครั้ง (โดยประมาณ)
7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลตำบลมะค่า เพื่อขอรับบริการในผลงานใด  
( ) 1. สำนักปลัดเทศบาล ( ) 2. กองคลัง  
( ) 3. กองช่าง ( ) 4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
8. ท่านมาใช้บริการในผลงานตาม ข้อ 7. เกี่ยวกับเรื่องใด  
( ) 1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  
( ) 2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
( ) 3. งานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย  
( ) 4. งานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลตำบลมะค่าจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ ( ) 2. สื่อสิ่งพิมพ์ ( ) 3. ติดประกาศต่างๆ  
( ) 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( ) 5. เว็บไซต์ ( ) 6. เสียงตามสาย ( ) 7. อื่นๆ.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลมะค่า****คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด1. สำนักปลัดเทศบาล  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน					
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
8. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. การอำนวยความสะดวกด้านระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดเทศบาล					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย 4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ 4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
7. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้และการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
8. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักปลัดเทศบาล					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ					
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการของสำนักปลัดเทศบาล					

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....

2. กองคลัง  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของกองคลัง					



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศต่างๆ					
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
5. ระบบเสียงตามสาย					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของ กองคลัง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับ บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการของกองคลัง					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ					
4.2 บริการน้ำดื่ม					
4.3 หนังสือพิมพ์					
4.4 ห้องน้ำ					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง					

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....  
.....





## 3. กองช่าง

 เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของกองช่าง					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีตโป๊ต่าง ๆ					
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
5. ระบบเสียงตามสาย					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของกองช่าง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					





## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ประกาศ					
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
5. ระบบเสียงตามสาย					
5. มีการออกหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ เช่น การตรวจโรคทั่วไป การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ การตรวจทางด้านทันตกรรม					
7. ระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นง่าย บอกจุดบริการ					
3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและ สวยงาม					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย					
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ					
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสือ อ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. มีการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้านสาธารณสุข					
2. การส่งเสริมและสนับสนุน อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้ ทำงานอย่างมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดี					
3. การจัดระบบส่งเสริมสุขภาพประชาชนเพื่อการพึ่งพาตนเอง ของประชาชนสู่การมีสุขภาพที่ดี					
4. การควบคุมป้องกันมิให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					
5. จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน					
6. การดำเนินงานในการป้องกันการแพร่ระบาดโรคต่างๆ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. การฟื้นฟูสุขภาพประชาชนในเขตพื้นที่					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....

**งานที่ขอรับการประเมินครอบคลุมภารกิจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**

1. การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
6. มีการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันสาธารณสุขประโยชน์					
7. มีดูแลรักษาสภาพ และความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่สาธารณสุขประโยชน์					
8. มีการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล					
9. มีการบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะให้สะอาดพร้อมใช้เพื่อสาธารณสุขประโยชน์ต่างๆ					
10. มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเขตพื้นที่ภายในเทศบาล					
11. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ประกาศ					
4. ระบบเสียงตามสาย					
5. ระบบโทรศัพท์					
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดหาถังขยะเพื่อใช้ในชุมชน					
2. มีรถเก็บขยะครอบคลุมการใช้งานทันสมัย					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
3. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการอุปกรณการ ใช้ในการรักษาความสะอาด					
4. มีสถานที่ทำลายขยะอย่างถูกสุขลักษณะ					
5. มีการให้ณรงค์ให้ทิ้งขยะเป็นที่รักษาความสะอาด					
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

2. การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน -หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ บริการ					
4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน					
8. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
9. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4. มีการใช้เทคโนโลยีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย					
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับบริการ					
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสือ อ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
6. มีการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
7. มีการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีรายได้					
8. มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ เช่น เพื่อการประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้					
9. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสตรีให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา					
10. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม					
11. มีการสนับสนุนกิจกรรมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพ แจกผ้าห่มกันหนาว					
12. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมสงเคราะห์ผู้พิการเช่นอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ อบรมอาชีพ					
13. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษภัยของยาเสพติด					
14. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
15. ส่งเสริมประเพณีอันดีงามและกิจกรรมทางศาสนา					
16. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....

3. การให้บริการงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย  เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. เวลาเริ่ม – ส่งเด็กมาที่ศูนย์ฯ					
2. ความเอาใจใส่เด็ก ของผู้ดูแลเด็ก					
3. อัตรากำลังผู้ดูแลเด็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก					
4. ความรู้ ความเข้าใจของผู้ดูแลเด็ก					
5. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน					
6. ค่าเทอม					
7. การดำเนินงานด้านวิชาการ					
7.1 การประชุมวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง					
7.2 การนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดมุมแสดงผลงานของเด็ก					
7.3 การแจ้งผลการประเมินพัฒนาการความพร้อมของเด็กเป็นรายบุคคลให้ผู้ปกครองทราบ					
7.4 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในห้องเรียน					
7.5 สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอตรงกับความต้องการเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน					
7.6 การจัดให้มีมุมต่างๆที่ส่งเสริมประสบการณ์และสร้างบรรยากาศการพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสมตามวัย					
7.7 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กได้รู้จักวัฒนธรรมไทย					
7.8 จัดกิจกรรมวันสำคัญร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง					
7.9 การบันทึกพัฒนาการเด็กโดยรายงานให้ผู้ปกครอง ทราบอย่างต่อเนื่อง					
8. ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม					
8.1 ผู้ปกครองชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์					
8.2 องค์กรรัฐ เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ					



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
8.3 ประชาสัมพันธ์ผลงาน ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ					
8.4 เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
9. ดำเนินงานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น					
9.1 สำรวจและนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ					
4. ระบบเสียงตามสาย					
5. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
6. ระบบโทรศัพท์					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเข้าใจในจิตวิทยาพัฒนาการเด็ก					
2. บุคลากรดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ					
3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4. มีแผนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย					
5. หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาศูนย์ฯ ชัดเจน					
6. หัวหน้าศูนย์ฯ มีภาวะความเป็นผู้นำ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>					
1. วัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นวางของเครื่องนอน ฯลฯ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้ เหมาะสมกับเด็ก					
2. การจัดการอาคารสถานที่และดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องเล่นที่สนับสนุนต่อพัฒนาการของเด็กให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยสำหรับเด็ก					
3. อาคารเรียนหรือห้องเรียน มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนเด็ก					
4. การจัดสภาพภายในห้องเรียน มีพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมที่จะจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก					
5. ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
6. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย					
7. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนมีบริเวณเพียงพอสะอาด ร่มรื่นและปลอดภัย					
8. การกำจัดขยะที่ถูกต้องสุขลักษณะ					
9. การป้องกันแมลง และพาหนะนำโรค					
10. มาตรการความปลอดภัย					
11. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. ด้านโภชนาการ					
1.1 อาหารได้มาตรฐานครบ 5 หมู่					
1.2 ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่ปรุงอาหาร					
1.3 น้ำดื่ม น้ำใช้ สะอาดและเพียงพอ					
1.4 ภาชนะและอุปกรณ์ใส่อาหารปลอดภัยและสะอาด					
1.5 อาหารและนมถูกสุขลักษณะ					
2. ด้านคุณภาพจากการบริการทางการศึกษา					
2.1 มีการพัฒนาด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย					
2.2 มีการพัฒนาด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย					
2.3 มีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย					
2.4 มีพัฒนาการด้านสติปัญญาเหมาะสมกับวัย					
2.5 เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง					
3. ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาในทุกระดับที่ตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล					
4. มีการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาเป็นประจำทุกปี					
5. มีการจัดตั้งห้องสมุดสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านให้กับประชาชนทั่วไป					
6. มีการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษา เช่น การจัดนิทรรศการ การแข่งขันวิชาการ					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานด้านการให้บริการทางการศึกษาแก่เด็กก่อนปฐมวัย					

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....





## 4. การให้บริการงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ

 เคยใช้บริการ  ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ					
8. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางแยก ทางร่วม ทางโค้ง และบริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงแนวทาง เติมนรถ					
9. การขยายเขตให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ					
4. ระบบเสียงตามสาย					
5. ระบบโทรศัพท์					
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ					



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย					
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่างพอเพียง เช่น โคมไฟหลอดไฟบันไดรถยนต์ ฯลฯ					
4. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด					
2. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด					
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของงานด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างโคมไฟสาธารณะ					

**ข้อเสนอแนะ**.....  
.....  
.....  
.....

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

1. ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลมะค่า ดำเนินการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม  
.....
2. ปัญหาและอุปสรรครุ่งคว่นที่ท่านต้องการแจ้งให้เทศบาลตำบลมะค่ารับทราบ  
.....
3. ข้อเสนอแนะในการบริหารงานของเทศบาลตำบลมะค่า  
.....

# ภาคผนวก ง



## ภาคผนวก ง

### คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

### ลำดับที่ 1 หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรณิชา ทศตา โทรศัพท์ : 085-860-2687

E-Mail : Onnitcha2@gmail.com , Rungnapha\_mk19@hotmail.com

### การศึกษา

คบ.(การวัดผลการศึกษา)

กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา)

ปร.ด. (สาขาวิชาสถิติและวิจัยทางวิทยาการทางปัญญา) มหาวิทยาลัยบูรพา

### ความเชี่ยวชาญ

- ประเมินโครงการ
- สถิติ วิจัยสาขาต่างๆ
- ประเมินคุณภาพการศึกษา
- ยุทธศาสตร์และการวางแผนนโยบายของหน่วยงาน

### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประจำทุกๆ ปี
- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่สากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553
- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลป์แห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ –วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554
- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9“ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2555 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร



- วิทยากรด้านการสร้างแบบทดสอบ การวัดผลประเมินผล แผนงานโครงการ การประเมินโครงการ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการความรู้ การจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนพัฒนา
- ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ.)

### ลำดับที่ 2 คณะทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริกาญจนา พิลาบุตร

#### การศึกษา

- วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์)

#### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ.)

### ลำดับที่ 3 คณะทำงาน

อาจารย์ ดร.ปรีญาณัฐ เอื้อยศิริเมธี

โทรศัพท์ : 081-723-1949

E-Mail: Preeyanat@gmail.com

#### การศึกษา

- บธ.บ.(บริหารธุรกิจ)
- บธ.ม (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
- พร.ด. (โลจิสติกส์)

#### ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

#### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การบริการวิชาการและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าไทยยวน อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา



#### ลำดับที่ 4 คณะทำงาน

อาจารย์พิชานาถ เงินดีเจริญ โทรศัพท์ : 088-582-9212

E-Mail : pitcha23@hotmail.com

##### การศึกษา

คบ.(เคมี)

กศ.ม (วิทยาศาสตร์ทั่วไป)

กำลังศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

##### ความเชี่ยวชาญ

- การดูแลสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อม สาธารณสุขมูลฐาน

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การบริการวิชาการสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริมสุขภาพชุมชนอำเภอโนนแดง

จังหวัดนครราชสีมา

#### ลำดับที่ 5 คณะทำงาน

อาจารย์กชพร ใจอดทน โทรศัพท์ : 081-069-5269

E-Mail : Sukanya@nmc.ac.th

##### การศึกษา

บธ.บ.(การตลาด)

บธ.ม.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สาขาการเป็นผู้ประกอบการ) วิทยาลัยนครราชสีมา

##### ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ การออกแบบสื่อ สอนรายวิชาหลักการตลาด

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประจำทุกๆ ปี

- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่สากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553

- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลป์แห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25กุมภาพันธ์ –วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554

- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9“ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2555 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร





#### ลำดับที่ 6 คณะทำงาน

อาจารย์ศลิษา เจริญสุข โทรศัพท์ : 044-466-052  
E-Mail : poohnar@hotmail.com

##### การศึกษา

บธ.ม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

##### ความเชี่ยวชาญ

- การเขียนแผนธุรกิจ สอนรายวิชาหลักการตลาด

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- การดูแลสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ
- การบริการวิชาการและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์

#### ลำดับที่ 7 คณะทำงาน

อาจารย์อนุชา พิมายนอก โทรศัพท์ : 091-351-2841  
E-Mail : Anucha\_loveyou@hotmail.com

##### การศึกษา

วท.บ.(คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)  
รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)

##### ความเชี่ยวชาญ ประเมินโครงการ เขียนโครงการ

##### ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ

- ประเมินนิทรรศการ“รวมมิตร ร่วมสมัยสร้างสรรค์ไทย สู่อสากล ” เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ระหว่างวันที่ 17 – 22 สิงหาคม 2553
- การประเมินการจัดงานสัปดาห์ศิลป์แห่งชาติ ประจำปีพุทธศักราช 2554 ระหว่างวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ – วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2554
- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2555
- รายงานผลการประเมินนิทรรศการ ศิลปะสมัยราชกาลที่ 9 “ไทยเท่ จากท้องถิ่นสู่อินเตอร์” ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 4 พฤศจิกายน 2554 ณ พื้นที่ชั้น 3, 4, 5, 6, 7, 8 และชั้น 9 หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร



	<input type="checkbox"/>	



**เทศบาลส่วนตำบลมะค่า**  
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา