

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง
อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



โดย

สาขาวิชาพัฒนศึกษา

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ปีงบประมาณ 2564
ดำเนินการโดย รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทร์นำชู ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึง
ความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การ
ดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบ
อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน
ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน
ยาง จึงได้มอบหมายให้คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้
1) งานการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา 3) งานพัฒนารายได้
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งครอบคลุมรอบความพึงพอใจ
ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ของยามาเน่ (yamane) และผู้วิจัยใช้สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด 19 โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม – กันยายน 2564 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสำรวจที่ผู้ประเมินได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

การสรุปผลประเมินผู้ประเมินนำเสนอโดยเรียงลำดับด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของงานจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.39 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26 ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.15 ยกเว้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.58 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.91 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.46 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.32 ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.09 นอกนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.35 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.24 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.13 ตามลำดับ

สรุปผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง พบว่าโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.88 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาแต่ละงานพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คือ งานการจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 และงานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.58 และ งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.45 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า ทุกงานให้ความเห็นว่าด้าน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ กล่าวดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือดีมาก มีความสุภาพ มีความเป็นกันเอง ทำงานเร็ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีควรรักษาเอาไว้ เมื่อวิเคราะห์รายด้านจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น แต่ละงานในด้านที่ดีทุกงาน ได้แก่ งานการจดทะเบียนพาณิชย์ ขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ ไม่ยุ่งยาก งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา มีขั้นตอนการจ่ายค่าน้ำประปาเงินไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่นานเกินไป มีป้ายบอกจุดบริการเวลาไปจ่ายค่าน้ำประปา งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดิน และปลูกสิ่งปลูกสร้าง ขั้นตอนการจ่ายภาษีที่ดินและปลูกสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยาก การดำเนินงาน รอไม่นานเกิน งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เจ้าหน้าที่ทำงานเร็ว ให้ความช่วยเหลือดี มีป้ายบอกจุดการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ไม่ยุ่งยาก

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

สภาพตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยในวรรคสอง อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองสู่ประชาชนมากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาพตำบล” ที่มีอยู่เดิม และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ โดยให้มีการยกฐานะสภาพตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ขึ้นเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล”

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๔๒) ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม(มาตรา ๖๖) โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (มาตรา ๖๗)

- (๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๓) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา ๖๘)

- (๑) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- (๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (๙) การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (๑๒) การท่องเที่ยว
- (๑๓) การผังเมือง

ตามเอกสารของสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ประกาศเรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี พิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. ๒๕๕๘ ในมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการกำหนดให้การสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องมีการสำรวจหรือประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย ๔ งาน เช่น

- (๑) งานด้านบริการกฎหมาย
- (๒) งานด้านทะเบียน
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ
- (๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (๖) งานด้านการศึกษา
- (๗) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (๘) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข
- (๑๑) งานด้านอื่นๆ

เนื่องจากการประเมินในมติที่ ๒ เป็นมติที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการสำรวจครั้งนี้ จึงใช้หลักคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman โดยปรับให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ดังนั้นจึงมี องค์ประกอบ ๔ ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เห็นความสำคัญของการพัฒนา และความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจทุ่มเทในการ ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จึงได้ร่วมมือกับภาควิชา พื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลการ ประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ ๑) งานการจัดทะเบียนพาณิชย์ ๒) งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ๓) งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๔) งาน ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งครอบคลุมครอบคลุมความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตการประเมิน

๑. ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน ยาง ครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในแต่ละเรื่อง

๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน ยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมในงานดังต่อไปนี้ ได้แก่

- ๒.๑ งานการจัดทะเบียนพาณิชย์
- ๒.๒ งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา
- ๒.๓ งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ๒.๔ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๓. ขอบเขตด้านประชากร และตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม คือ ประชาชนที่รับบริการ ในงาน ดังต่อไปนี้ ๑) งานการจัดทะเบียนพาณิชย์ ๒) งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ๓) งานพัฒนารายได้ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๔) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อย่างน้อย ๑ ครั้ง ใน ๑ ปีที่ผ่านมา

๔. ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ครั้งนี้ คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละภาระงานในด้านต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผู้ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในงานดังต่อไปนี้ ๑) งานการจดทะเบียนพาณิชย์ ๒) งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ๓) งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๔) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในงานดังต่อไปนี้ ๑) งานการจดทะเบียนพาณิชย์ ๒) งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ๓) งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๔) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยแต่ละเรื่องครอบคลุมใน ๔ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการขอรับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

๒.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การมีประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีช่องทางการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เป็นต้น

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

๒.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ

เดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีสื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับงานที่ประเมิน เช่น หอกระจายข่าว รถกระจายข่าว จดหมาย สื่อบุคคล เป็นต้น

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นองค์กรในการบริหารจัดการพัฒนาตำบล และเป็นไปตามนโยบายกระจาย อำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

๔. งานการจดทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านยาง เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ ประชาชน

๕. งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เกี่ยวกับการจัดเก็บค่าน้ำประปา เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการ ให้บริการแก่ประชาชน

๖. งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เกี่ยวกับการพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๗. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ และงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการ ให้บริการแก่ประชาชน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารและปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัด นครปฐม ทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานดังต่อไปนี้ งานการจดทะเบียนพาณิชย์ งาน ด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพงาน บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองกับ ความ ต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงนำเสนอข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง
๒. การประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๓. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service)
๔. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

๑.๑ ด้านกายภาพ

๑.๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ตั้งอยู่เลขที่ ๕๓/๒ หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม ๑๕ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดนครปฐม ประมาณ ๑๘ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๑๘,๑๗๕ ไร่ หรือประมาณ ๒๓.๗ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลหนองสูงเหนือ	อำเภอเมืองนครปฐม	จังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองกบ	อำเภอบ้านโป่ง	จังหวัดราชบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลโพรงมะเดื่อ	อำเภอเมืองนครปฐม	จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลท่าผา	อำเภอบ้านโป่ง	จังหวัดราชบุรี

๑.๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบ้านยาง มีลักษณะภูมิประเทศโดยรวมเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ดินมีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับปลูกพืชไร่ ทำสวน ไม้ผลและพืชผัก ดินเหนียวเหมาะสำหรับปลูกข้าว ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชนบท เหมาะแก่การปลูกที่อยู่อาศัย และเลี้ยงสัตว์

๑.๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลบ้านยาง ประกอบด้วย ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์

๑.๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการเพาะปลูก พืชไร่ ทำสวน ไม้ผล และพืชผัก ดินเหนียวเหมาะสำหรับปลูกข้าว และอยู่ในเขตพื้นที่โครงการส่งน้ำและระบายน้ำของชลประทาน

๑.๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

๑. แหล่งน้ำธรรมชาติ คือ คลองท่าผา-บางแก้ว
๒. แหล่งน้ำชลประทาน ๒ สาย คือ คลอง ๕ ขวา ๕ ซ้าย, คลองซ้าย ๕ ขวา ๖ ครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบล ทำให้ประชากรมีน้ำใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคตลอดทั้งปี

๑.๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

๑.๒. ด้านการเมืองการปกครอง

๑.๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลบ้านยาง ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๑๑ หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ทั้งหมด ได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑	บ้านคลองยาง	๕๑๐	๕๒๒	๑,๐๓๒	๒๙๕
หมู่ที่ ๒	บ้านหนองไม้แดง	๕๒๓	๕๕๒	๑,๐๗๕	๓๒๖
หมู่ที่ ๓	บ้านยาง	๑๘๑	๑๙๓	๓๗๔	๑๕๔
หมู่ที่ ๔	บ้านหนองไม้แดง๒	๔๐๔	๔๐๘	๘๑๒	๒๘๒
หมู่ที่ ๕	บ้านเกาะ	๓๔๖	๓๖๐	๗๐๖	๑๙๕
หมู่ที่ ๖	บ้านคอวัง	๔๔๔	๔๗๘	๙๒๒	๒๗๔
หมู่ที่ ๗	บ้านยางปราสาท	๕๑๙	๕๗๕	๑,๐๙๔	๓๙๗
หมู่ที่ ๘	บ้านหนองกระโดน	๕๒๑	๕๔๖	๑,๐๖๗	๔๐๐
หมู่ที่ ๙	บ้านห้วยหนองกร่าง	๔๔๔	๔๑๘	๘๖๒	๒๔๒
หมู่ที่ ๑๐	บ้านดอน	๒๕๒	๒๖๕	๕๑๗	๑๕๕
หมู่ที่ ๑๑	บ้านต้นมะเกลือ	๒๙๕	๒๗๗	๕๗๒	๑๖๖
รวม		๔,๔๓๙	๔,๕๙๔	๙,๐๓๓	๒,๘๘๖

๑.๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๕ ภายใต้บังคับมาตรา ๔๕/๑ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละ ๑ คน ตำบลบ้านยาง มีจำนวน ๑๑ หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้าจะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน ๑ คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ ๑ คน ๑๑ หมู่บ้าน รวมเป็น ๑๑ คน

๑.๓.ประชากร

๑.๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๙,๐๓๓ คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน ๔,๔๓๙ คน เพศหญิง จำนวน ๔,๕๙๔ คน (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	หลังคาเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
๑	บ้านคลองยาง	๕๑๐	๕๒๒	๑,๐๓๒	๒๙๕
๒	บ้านหนองไม้แดง	๕๒๓	๕๕๒	๑,๐๗๕	๓๒๖
๓	บ้านยาง	๑๘๑	๑๙๓	๓๗๔	๑๕๔
๔	บ้านหนองไม้แดง๒	๔๐๔	๔๐๘	๘๑๒	๒๘๒
๕	บ้านเกาะ	๓๔๖	๓๖๐	๗๐๖	๑๙๕
๖	บ้านคอวัง	๔๔๔	๔๗๘	๙๒๒	๒๗๔
๗	บ้านยางปราสาท	๕๑๙	๕๗๕	๑,๐๙๔	๓๙๗
๘	บ้านหนองกระโดน	๕๒๑	๕๔๖	๑,๐๖๗	๔๐๐
๙	บ้านห้วยหนองกร่าง	๔๔๔	๔๑๘	๘๖๒	๒๔๒
๑๐	บ้านดอน	๒๕๒	๒๖๕	๕๑๗	๑๕๕
๑๑	บ้านต้นมะเกลือ	๒๙๕	๒๗๗	๕๗๒	๑๖๖
	รวม	๔,๔๓๙	๔,๕๙๔	๙,๐๓๓	๒,๘๘๖

๑.๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

- ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน ๓๕ – ๕๕ ปี
- ผู้สูงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑,๕๑๕ คน

๑.๔.สภาพทางสังคม

๑.๔.๑ การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่
 - (๑) โรงเรียนวัดบ้านยาง ชาย ๔๔ คน หญิง ๓๗ คน รวม ๘๑ คน
 - (๒) โรงเรียนวัดหนองกระโดน ชาย ๑๑๔ คน หญิง ๘๘ คน รวม ๒๐๒ คน
 - (๓) โรงเรียนบ้านคลองยาง ชาย ๖๗ คน หญิง ๕๕ คน รวม ๑๒๒ คน
 - (๔) โรงเรียนบ้านคอวัง ชาย ๒๓ คน หญิง ๑๔ คน รวม ๓๗ คน
- โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดหนองกระโดน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน ๑ แห่ง
ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ้านยาง จำนวน ๒๔ คน
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน จำนวน ๓ แห่ง
- ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ (กศน.ตำบลบ้านยาง) จำนวน ๑ แห่ง

๑.๔.๒ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่
 - (๑) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านยาง
 - (๒) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านหนองกระโดน
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน ๑๑ แห่ง
 - สถานพยาบาลเอกชน จำนวน ๒ แห่ง

๑.๔.๓ อาชญากรรม

ตำบลบ้านยางอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรโพรงมะเดื่อ ประกอบกับ แต่ ละหมู่บ้านมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูตรีรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและ ข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทราบอยู่ตลอดเวลาทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่ในระดับน้อย

๑.๔.๓ ยาเสพติด

ตำบลบ้านยางประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวน ทำไร่ และมีโรงงาน อุตสาหกรรม ฟาร์มเลี้ยงสุกร ที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาอยู่ในพื้นที่ประชากรจึงมีความหลากหลาย เข้ามาอยู่อาศัยส่งผลให้มีปัญหา ยาเสพติดแพร่ระบาดเข้ามาในพื้นที่พอสมควร แต่เนื่องจากพื้นที่อยู่ในความ รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรโพรงมะเดื่อ คอยสอดส่องดูแลและหาเบาะแสผู้กระทำความผิดอยู่เป็นประจำ

ประกอบกับแต่ละชุมชนมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการ
แจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทำให้ปัญหาเสพติดเบาบางลงตามลำดับ

๑.๔.๔ การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ
ให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดู
เด็กแรกเกิด ประสานการรับบัตรผู้พิการ

๑.๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๑.๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง

หมู่ที่	จำนวน สายทางรวม (สาย)	ถนนลาดยา งแอสฟัลท์ (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรัง (สาย)	ทางล้าลอง (สาย)
๑	๑๗	๔	๕	๘	-
๒	๑๘	๕	๖	๗	-
๓	๘	๓	๓	๒	-
๔	๒๓	๗	๕	๑๑	-
๕	๑๔	๕	๕	๔	-
๖	๒๐	๕	๔	๑๑	-
๗	๑๔	๒	๗	๕	-
๘	๑๖	๖	๕	๕	-
๙	๒๑	๕	๔	๑๒	-
๑๐	๘	๓	๓	๒	-
๑๑	๘	๓	๒	๓	-
รวม	๑๖๗	๔๘	๔๙	๗๐	-
หมู่ที่	จำนวน สายทางรวม (สาย)	ถนนลาดยา งแอสฟัลท์ (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรัง (สาย)	ทางล้าลอง (สาย)
ถนนเชื่อมระหว่าง ตำบล		๗	-	-	-
ถนนในการรับผิดชอบ ของหน่วยงานอื่น		๒	-	-	-

๑.๕.๒ การไฟฟ้า

- มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน ๒,๘๘๖ ครัวเรือน

๑.๕.๓ การประปา

- มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน (จำนวน ๓๒ หนอง)

๑.๕.๔ โทรศัพท์

- ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

๑.๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไปรษณีย์ (เอกชน) จำนวน ๑ แห่ง

๑.๖.ระบบเศรษฐกิจ

๑.๖.๑ การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าว ทำไร่ ทำสวน ปลูกข้าวโพด ปลูกพริกและปลูกผัก ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

๑.๖.๒ การประมง

- มีการเลี้ยงปลาสวยงาม ในพื้นที่หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านยาง และบ่อดกปลาทั่วไปในพื้นที่ตำบล

๑.๖.๓ การปศุสัตว์

- เกษตรกรจะเลี้ยงไว้เพื่อการบริโภคเป็นส่วนใหญ่ และเลี้ยงเพื่อการจำหน่ายบ้าง เช่น โค กระบือ เป็ด ไก่ และสุกร เป็นต้น

๑.๖.๔ การบริการ

- ไปรษณีย์ (เอกชน) ม.๓ จำนวน ๑ แห่ง

๑.๖.๕ การท่องเที่ยว

-

๑.๖.๖ อุตสาหกรรม

- ฟาร์มเลี้ยงสุกร จำนวน ๔ แห่ง
- โรงงานอื่นๆ จำนวน ๑๐ แห่ง

๑.๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ/กลุ่มกิจกรรม

- กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน ๘๕๐ คน
- กลุ่มสตรีตำบลบ้านยาง จำนวน ๑๖๒ คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน ๑๖๐ คน
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ณ บ้านยางปราสาทเพื่อนพึ่งพา จำนวน ๑๕ คน
- ศูนย์ข้าวชุมชนตำบลบ้านยาง จำนวน ๘๐ คน

- กลุ่มปลูกกระเจี๊ยบ จำนวน ๒๐ คน
- ชมรมจักรยานตำบลบ้านยาง จำนวน ๒๐๐ คน
- กลุ่มหัตถศิลป์ดินไทย จำนวน ๑๕ คน
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลบ้านยาง จำนวน ๘๔๐ คน
- สภาเด็กและเยาวชนตำบลบ้านยาง จำนวน ๑ กลุ่ม
- ลูกกระโดนศิลป์ (วงดนตรีไทย) จำนวน ๑ กลุ่ม
- ศูนย์เรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและ เกษตรทฤษฎีใหม่ จำนวน ๑ แห่ง
ประจำตำบลบ้านยาง
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด อบต.บ้านยาง จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลจำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ศพก)จำนวน ๑ แห่ง

๑.๖.๘ แรงงาน

การใช้แรงงานจะเน้นในการประกอบอาชีพภาคการเกษตรเป็นหลักไม่ว่าจะทำเองหรือรับจ้าง
เก็บเกี่ยวผลผลิตและอื่นๆ

๑.๗.เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๑.๗.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

มีจำนวน ๑๑ หมู่บ้าน และมีข้อมูลพื้นฐานแต่ละหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	หลังคาเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
๑	บ้านคลองยาง	๕๑๐	๕๒๒	๑,๐๓๒	๒๙๕
๒	บ้านหนองไม้แดง	๕๒๓	๕๕๒	๑,๐๗๕	๓๒๖
๓	บ้านยาง	๑๘๑	๑๙๓	๓๗๔	๑๕๔
๔	บ้านหนองไม้แดง๒	๔๐๔	๔๐๘	๘๑๒	๒๘๒
๕	บ้านเกาะ	๓๔๖	๓๖๐	๗๐๖	๑๙๕
๖	บ้านคอวัง	๔๔๔	๔๗๘	๙๒๒	๒๗๔
๗	บ้านยางปราสาท	๕๑๙	๕๗๕	๑,๐๙๔	๓๙๗
๘	บ้านหนองกระโดน	๕๒๑	๕๔๖	๑,๐๖๗	๔๐๐
๙	บ้านห้วยหนองกร่าง	๔๔๔	๔๑๘	๘๖๒	๒๔๒
๑๐	บ้านดอน	๒๕๒	๒๖๕	๕๑๗	๑๕๕
๑๑	บ้านต้นมะเกลือ	๒๙๕	๒๗๗	๕๗๒	๑๖๖
	รวม	๔,๔๓๙	๔,๕๙๔	๙,๐๓๓	๒,๘๘๖

๑.๗.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าว ทำไร่ ทำสวน ปลูกข้าวโพด ปลูกพริกและปลูกผัก ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

๑.๗.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

๑. แหล่งน้ำธรรมชาติ คือ คลองท่าผา-บางแก้ว
๒. แหล่งน้ำชลประทาน ๒ สาย คือ คลอง ๕ ขวา ๕ ซ้าย, คลองซ้าย ๕ ขวา ๖ ครอบคลุมพื้นที่ ทั้งตำบล ทำให้ประชากรมีน้ำใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคตลอดทั้งปี

๑.๗.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน

๑.๘. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๑.๘.๑ การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตตำบลบ้านยาง นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถานในเขตตำบลบ้านยาง ดังนี้

- วัด จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่
 ๑. วัดบ้านยาง ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ๓
 ๒. วัดหนองกระโดน ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ๘
- ศาลเจ้า จำนวน ๖ แห่ง

๑.๘.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- วัดบ้านยาง ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๓ บ้านยาง เป็นวัดเก่าแก่ มีอดีตเจ้าอาวาสที่เป็นพระเกจิชื่อดัง คือ หลวงปู่ดี, หลวงปู่จันทร์, หลวงพ่อแดง เป็นที่เคารพนับถือของพุทธศาสนิกชนทั้งตำบลบ้านยาง และตำบลใกล้เคียง

- ศาลปู่ยงสามยอด เป็นต้นยงนาขนาดใหญ่มาก เส้นรอบวง ขนาด ๑๐ คนโอบ อายุ ประมาณ ๕๐๐ ปี ความสูงจากโคนต้นประมาณ ๓๐๐ เมตร ต้นยงจะแตกกิ่งเป็น ๓ ยอด จึงเรียกว่า “ยงสามยอด” ชาวบ้านตั้งแต่สมัยก่อนจนถึงรุ่นปัจจุบัน มีความเคารพศรัทธามาก จึงสร้างศาลเพื่อเป็นที่ประทับทรงของร่างทรงขึ้น พร้อมกับมีการจัดงานสักการะในวันพฤหัสบดีแรกของเดือนห้าทุกปี

๑.๘.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

-

๑.๘.๔ สิ้นค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- กลุ่มหัตถศิลป์ดินไทย
- กลุ่มสตรีตำบลบ้านยาง ได้แก่ กระเป๋าสาน ตะกร้าพลาสติกสาน

๑.๙.ทรัพยากรธรรมชาติ

๑.๙.๑ น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ,ลำห้วย ๘ สาย
- บึง,หนอง และอื่น ๆ ๒๕ สาย

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- คลองชลประทาน หมู่ที่ ๙ จำนวน ๑ สาย
- หอถังประปา จำนวน ๓๑ แห่ง
- เครื่องน้ำดื่มหยอดเหรียญ จำนวน ๒๑ ตู้
- บ่อทราย จำนวน ๗ แห่ง

๑.๙.๒ ป่าไม้

- ในพื้นที่ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

๑.๙.๓ ภูเขา

- ในพื้นที่ไม่มีภูเขา

๑.๙.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติในตำบลบ้านยาง ค่อนข้างจะสมบูรณ์ทั้ง ดิน น้ำ จะเห็นได้จากเกษตรกรในพื้นที่สามารถทำการเกษตรได้ตลอดทั้งปี

๒. การประเมินมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ

อ้างอิงหนังสือราชการ จากสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ประกาศ เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. ๒๕๕๘

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

ตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี

ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของ สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ดังนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐	=	คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๕	ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๕๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐	=	คะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๕๐	

เอกสาร หลักฐาน

เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น

- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการประเมิน

๑. คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

๒. กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจาก องค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. องค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น เสนองงานบริการที่จะนำมาประเมินผลจำนวน ๔ งานบริการ โดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลัก

๓. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (Public Service)

๓.๑. ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า การบริการสาธารณะ นั้น มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๙๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็น การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนอง ความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (๒๕๒๙, หน้า ๓๔) การบริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อกระจายความมั่นคงไปยังราษฎรอย่างทั่วถึง และยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำ ถนนหนทาง บริการงานทะเบียนราษฎร ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

ประยูร กาญจนดุล (๒๕๔๑) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

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

B. M. Verma (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๙๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็น กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการ

มองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

In Joung Wang (อ้างอิงจาก Suchitra, ๑๙๘๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้พบว่าการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ (๑) ตัวบริการ (services) (๒) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) (๓) ช่องทางในการให้บริการ (channels) (๔) ผู้รับบริการ (client groups) จากการศึกษาดังกล่าวจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มี การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

Macullong (๑๙๘๓) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William H. Lvcy, Dennis Gilbert & Guthrie S. Birhead (๑๙๗๗) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้สอย ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

๓. ผล (result) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

๔. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (inputs) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำ ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ ปีเอ็มเวอร์มา

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่ม บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒. ปัจจัยที่นำ เข้าหรือทรัพยากร

๓. กระบวนการและกิจกรรม

๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการบริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่า การบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนอง ความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใดอย่างไร

๓.๒. หลักการบริการสาธารณะ

แคทซ์ และดาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระคำ ศรี, ๒๕๔๐, หน้า ๒๑-๒๒) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำ การศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality)

๑. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎหมาย และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมี การให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำงานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

๒. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

๓. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องเน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณา จากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างใด และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างใด เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือข่มขู่กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

๓.๓ ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

๓.๓.๑ บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของ ฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนวยกาการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เสมอการบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่นการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

๓.๓.๒ บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ คือ

๓.๓.๒.๑ ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓.๓.๒.๒ ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ฉะนั้นบริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะโดยตรง

๓.๓.๒.๓ การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียสิทธิอย่างใดไม่ได้ เพราะการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่น รัฐบาลอาจจะมึนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจังเพื่อนำผลของการค้นคว้ามาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน รัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้ โดยแก้ไขกฎหมายปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ด้วยการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้ ตัวอย่างในปี พ.ศ. ๒๕๒๓ ได้มีการจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงานขึ้น เป็นต้น

๓.๓.๓ บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าจะต้องทำให้ติดต่อกันโดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนัดหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๔.๑. ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากพอสมควรในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ (satisfaction) ได้มีนักวิชาการ และผู้สนใจได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ออสแคมป์ (Oskamps อ้างใน กนกพรพรณ ธีระดำศรี, ๒๕๔๐, หน้า ๒๓) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัย

๑. ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

๒. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง ๓ นัย ดังกล่าวจะเห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน ๓ ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (expect

theories) ตามความคาดหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (need theories) และตามความหมาย
นัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories)

วัลลภา ชายหาต (๒๕๓๒, หน้า ๖๕) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การ
ให้บริการอย่างก้าวหน้า

สมพร ตั้งสะสม (๒๕๓๗, หน้า ๑๔) ให้ความหมายของความพึงพอใจตามความหมายของ
พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ
จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

หลุย จำปาเทศ (๒๕๓๘, หน้า ๘) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความต้องการ
(need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูด และ การ
แสดงออก

เชลลีย์ (Shelly, ๑๙๗๕, pp. ๓๕๐-๓๕๕) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็น
ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตามแบบฉบับของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ
ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่าง
จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือ
ความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อ
บุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วรูม (Vroom, ๑๙๖๔, p. ๖) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้
เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นที่ศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็น
สภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และที่ศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ ความไม่พึงพอใจในสิ่ง
นั้น และที่ศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Chaplin (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, ๒๕๓๗, หน้า ๑๓) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน และองค์การต่าง ๆ ซึ่ง
เป็นความรู้สึกที่มีต่อการรับรู้สภาพของการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้ง ความคาดหวัง
(expectation) ต่อไปในอนาคตด้วย

John D. Millet (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, ๒๕๓๗, หน้า ๑๗) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจใน
การให้บริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่
โดยวัดจาก

๑. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน (equitable service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอ
ภาคและเสมอหน้า

๒. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความ
จำเป็นรีบด่วน และความต้องการ

๓. การให้บริการที่มากพอ (ample service) คือการให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่บุคลากร
และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการที่สม่ำเสมอไม่ขาดหาย
ค้างคา

๕. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากคำกล่าวข้างต้น ที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายประการ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการ

๔.๒. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, ๑๙๗๐, pp. ๓๕-๓๘) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) โดยมาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

๑. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่สิ้นสุด

๒. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

๓. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อยๆ

นอกจากนี้การจัดลำดับขั้นความต้องการของคนนั้นมี ๕ ขั้น ตามลำดับดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological need) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

๒. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (safe and security need) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

๓. ความต้องการทางสังคมและความรัก (social and love need) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในสองขั้นต้นจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

๔. ความต้องการ การยอมรับและยกย่อง (esteem need) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการ ในขั้นจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization need) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของ

กิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จ และสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือต้องการทุกอย่าง

๔.๓. ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (๒๕๑๖, หน้า ๕๕๒-๕๕๓ อ้างถึงใน พรพรรณ เกิดในมงคล, ๒๕๔๒, หน้า ๒๕-๒๖) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

๑. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการค้ำกับการมาใช้บริการ
๒. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
๓. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
๔. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
๕. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

๖. ความมีระเบียบในการบริการ

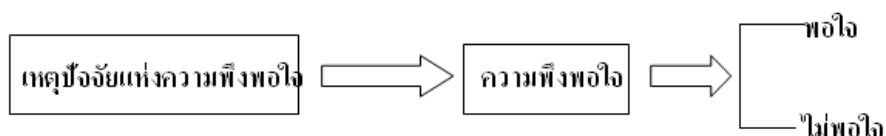
การศึกษาระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานหรือบริการ ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ หรือไม่มีความรู้สึกใด ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากได้รับประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว ประการต่อมาคือการค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ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

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

จะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



จากความหมายดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในการบริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นเป็น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งชี้วัดได้ว่าการบริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

๔.๔. การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (๒๕๒๖, หน้า ๒๕๑) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

๔.๔.๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- ๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- ๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย น้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๔.๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระคำศรี, ๒๕๔๐, หน้า ๒๔) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่ง เห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของ การบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่น่าพอใจของประชาชน

พาราคุมแมน และบารี (Paradurman Zeithal & Barry อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, ๒๕๓๕, หน้า ๑๔-๑๕) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ

๑.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ ความต่อเนื่องในการติดต่อ

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการบริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน

เกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (probity)

๘. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ

๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำ แนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (๒๕๓๐) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับของมิติต่อไปนี้คือ

๑. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

๒. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่

๓. การทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerld and Durant อ้างถึงใน กนกพรธน ธีระคำศรี, ๒๕๔๐, หน้า ๒๕) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น ๒ ด้านคือ

๑. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

๒. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

มิลเล็ท (Millet, ๑๙๕๔, p. ๓๕๗) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็น ที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ

๑. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

๒. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

๓. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ แต่ความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)

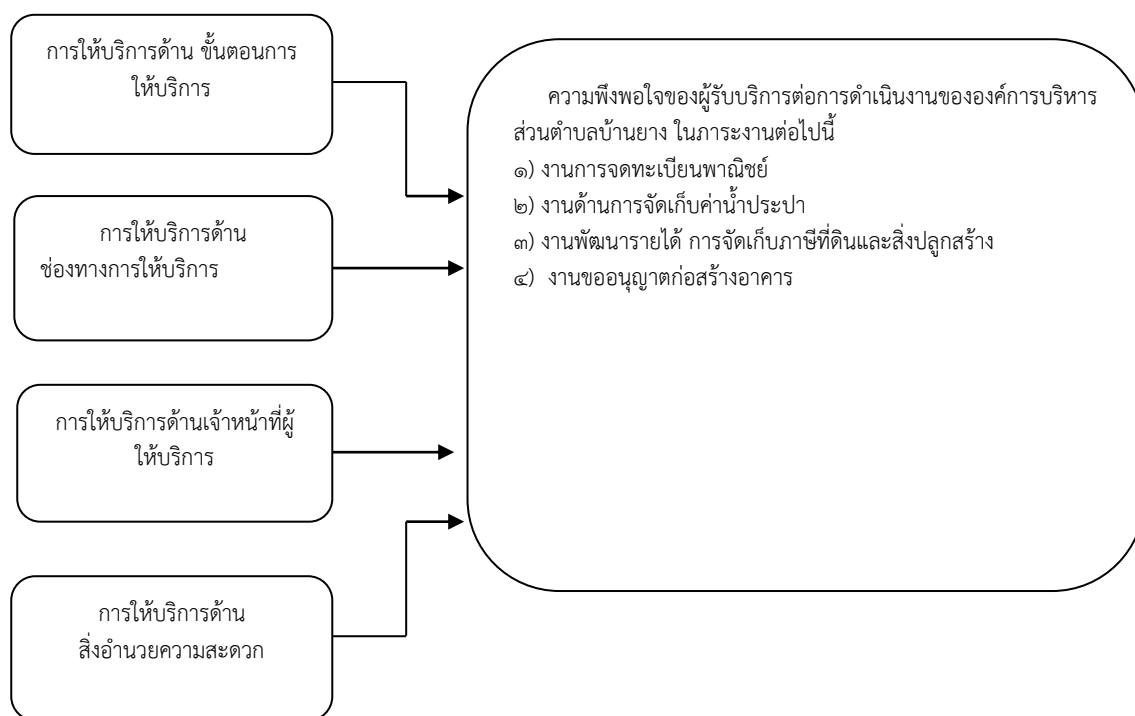
๔. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continue service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

๕. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

โดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐควรครอบคลุมสาระสำคัญ ดังนี้ ๑) การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ๓) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนั้นมีหลายประการมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ตลอดจนสภาพการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพด้วย ความพึงพอใจในการบริการขององค์กรทุกองค์กรนั้น ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือไม่ และเป็นตัวชี้วัดถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยวัดที่ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรท้องถิ่นจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิด



บทที่ ๓ วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในบทนี้เป็นการเสนอวิธีการศึกษาประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติ ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งดำเนินการประเมินตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านยาง อย่างน้อย ๑ ครั้ง ใน ๑ ปีที่ผ่านมา จำนวนประชากรในแต่ละภาระงานแสดงดังต่อไปนี้

๑. งานการจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๔๓ คน
๒. งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา	จำนวน	๓,๐๐๐ คน
๓. งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๒๔๒ คน
๔. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน	๖๕ คน

ตัวอย่าง

การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณขนาดของตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, อ้างถึงใน สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, ๒๕๔๙) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

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

n = ขนาดของตัวอย่าง N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างในแต่ละงาน

งานที่ประเมิน	ประชากร	ตัวอย่าง
งานการจดทะเบียนพาณิชย์	๔๓	๓๘
งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา	๓,๐๐๐	๓๕๒
งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๔๒	๑๕๐
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๖๕	๕๕

การสุ่มตัวอย่าง

๑. งานการจดทะเบียนพาณิชย์ งานพัฒนารายได้การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จากรายชื่อในทะเบียนของแต่ละงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) ให้ได้ตามจำนวนตัวอย่างเก็บข้อมูลโดยพิจารณาความสมัครใจในการตอบ

๒. งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา เป็นงานที่มีกลุ่มเป้าหมายหลากหลายและจำนวนมากคือ ๓๕๒ ราย ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุม ผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ ๑ แบ่งพื้นที่การสำรวจตามเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นหมู่บ้าน ได้ทั้งหมด ๑๑ หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ ๑ บ้านไผ่เดย หมู่ที่ ๒ บ้านหนองไม้แดง หมู่ที่ ๓ บ้านยาง หมู่ที่ ๔ บ้านหนองไม้แดง หมู่ที่ ๕ บ้านเกาะ หมู่ที่ ๖ บ้านคอวัง หมู่ที่ ๗ บ้านยางปราสาท หมู่ที่ ๘ บ้านหนองกระโดน หมู่ที่ ๙ บ้านห้วยหนองกร่าง หมู่ที่ ๑๐ บ้านดอน หมู่ที่ ๑๑ บ้านต้นมะเกลือ

ขั้นที่ ๒. ทำการติดต่อกับผู้นำทั้ง ๑๑ หมู่บ้าน เพื่อขอรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มเลือก

ขั้นที่ ๓ ทำการเทียบบัญชีนิติไตรยางค์ ตามจำนวนประชากรที่ได้จากการสุ่มในขั้นที่ ๒ ด้วยวิธีหาสัดส่วน (ร้อยละ) เพื่อใช้คำนวณจำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่ที่ (จำนวนประชากรแต่ละหมู่ที่ \times ๑๐๐ / จำนวนประชากรสุ่มทั้งหมด = สัดส่วนร้อยละ จากนั้นนำค่าร้อยละมาหาจำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่ที่ ดังนี้ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด \times ร้อยละของแต่ละหมู่ที่ / ๑๐๐ = จำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่ที่) ดังตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ แสดงจำนวนประชากรและตัวอย่างงานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา

พื้นที่	งานที่ประเมิน	งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา		
		ประชากร	สัดส่วน (ร้อยละ)	ตัวอย่าง(คน)
๑	บ้านคลองยาง	๑,๐๓๒	๑๑.๔	๔๐
๒	บ้านหนองไม้แดง	๑,๐๗๕	๑๑.๙	๔๒
๓	บ้านยาง	๓๗๔	๔.๑	๑๕
๔	บ้านหนองไม้แดง๒	๘๑๒	๙.๐	๓๒
๕	บ้านเกาะ	๗๐๖	๗.๘	๒๘
๖	บ้านคอวัง	๙๒๒	๑๐.๒	๓๖

๗	บ้านยางปราสาท	๑,๐๙๔	๑๒.๑	๔๓
๘	บ้านหนองกระโดน	๑,๐๖๗	๑๑.๘	๔๒
๙	บ้านห้วยหนองกร่าง	๘๖๒	๙.๕	๓๔
๑๐	บ้านดอน	๕๑๗	๕.๗	๒๐
๑๑	บ้านต้นมะเกลือ	๕๗๒	๖.๓	๒๒
รวม		๙,๓๐๓	๑๐๐.๐	๓๕๒

ขั้นที่ ๔ จากนั้นทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีโทรศัพท์ เพื่อหลีกเลี่ยงการอยู่ใกล้กันเนื่องจากสถานการณ์ โควิด ๑๙ โดยพิจารณาจากประสบการณ์การให้บริการในแต่ละงาน และ ความสนใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ซึ่งพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕ ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (items) ที่มีค่า IOC=๐.๕ ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงข้อรายการนั้นมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่จะวัด ดังนี้

- +๑ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- ๐ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- ๑ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

จากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญได้ลงความคิดเห็นแล้วมาวิเคราะห์ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องรวมทั้งแก้ไข ปรับปรุง ให้เรียบร้อยตามคำแนะนำที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ไว้ โดยคำนวณได้ตามสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า ๐.๕ ทุกข้อ

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในงานดังต่อไปนี้
 ๑) งานการจดทะเบียนพาณิชย์ ๒) งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ๓) งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๔) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยทุกงานจะครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ซึ่งแต่ละข้อแสดงระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบสำรวจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ มีการให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย

ส่วนที่ ๒ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยการประเมิน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม – กันยายน ๒๕๖๔ และจะสอบถามตัวอย่างก่อนเก็บข้อมูลว่าต้องเคยมารับบริการจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในงานที่ประเมิน ซึ่งการประเมินครั้งนี้อยู่ภายใต้การควบคุมของทีมอาจารย์ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตาราง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รวมทั้ง การแจกแจงความถี่ (frequency) ทั้งภาพรวม และรายด้าน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของ สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. ๒๕๕๘ ในมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กำหนดรายละเอียด ดังต่อไปนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐	=	คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๕	ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๕	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๕	

- คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๐
- คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๕๕
- คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐ = คะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๕๐

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ได้กำหนดเกณฑ์แบ่งระดับการวัดความพึงพอใจ (Best, ๑๙๖๔, p. ๑๘๒) แบ่งเป็นช่วง แต่ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการนับคะแนนความพึงพอใจ

๑) นับเฉพาะจำนวนผู้ตอบค่าระดับคะแนน ๔ = ความพึงพอใจมาก และระดับคะแนน ๕ = ความพึงพอใจมากที่สุด มาใช้ในการคำนวณหาค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก และมากที่สุด

๒) ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (n) ๓๙๕ คน ผลคำตอบ ๑ ข้อ ดังตารางที่ ๓.๓

ตารางที่ ๓.๓ แสดงตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจรายข้อ

n=๓๙๕

ความพึงพอใจต่องานด้านการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนในตำบลหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการดำเนินงาน	๐	๐	๖๕	๒๕ ๕	๗๕

จากตารางที่ ๓.๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจในบริการในระดับมาก ๒๕๕ คน และในระดับมากที่สุด ๗๕ คน รวมเป็น ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อนี้มีคะแนนคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ ๗

๓) ตัวอย่างผลประเมินความพึงพอใจรายด้าน จากกลุ่มตัวอย่าง ๓๙๕ คน นำคะแนนร้อยละของทุกข้อมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนข้อของแต่ละด้าน ดังตารางที่ ๓.๔

ตารางที่ ๓.๔ แสดงตัวอย่างผลประเมินความพึงพอใจรายด้าน

n=๓๙๕

ความพึงพอใจต่องานด้านการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนน	\bar{x}	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำ ขั้นตอนในการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนในตำบลหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการ ดำเนินงาน	๔.๒๙	๐.๖๔	ปานกลาง	๘๕.๘	๘
๒. ระยะเวลาในการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนใน ตำบล เหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	๔.๔๖	๐.๕๕	ปานกลาง	๘๙.๑	๘
๓. ขั้นตอนการดำเนินการ มีความโปร่งใส และ ความเสมอภาค	๔.๒๘	๐.๕๒	ปานกลาง	๘๕.๕	๘
๔. การดำเนินงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓.๙๒	๐.๗๐	ปานกลาง	๗๘.๔	๗
๕. การดำเนินงานมีมาตรฐาน	๔.๑๔	๐.๗๖	ปานกลาง	๘๒.๗	๗
ภาพรวม	๔.๒๒	๐.๗๔	ปานกลาง	๘๔.๓	๗

จากตารางที่ ๓.๔ พบว่าในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๔.๒๒$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓ มีคะแนนคุณภาพของการให้บริการระดับ ๗

๒. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในแต่ละภาระงาน และนำมาคำนวณด้วยค่าสถิติ ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

๑. งานการจดทะเบียนพาณิชย์

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านยาง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๒. งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านยาง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓. งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๔. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านยาง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๕. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

๖. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

สัญลักษณ์ทางสถิติ

สัญลักษณ์ทางสถิติ ของค่าสถิติ (Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยดังนี้

\bar{x}	=	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
n	=	จำนวนตัวอย่าง
f	=	การแจกแจงความถี่ (frequency)

๑ งานการจดทะเบียนพาณิชย์

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการงานการจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละ คะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานการจดทะเบียนพาณิชย์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘ คน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่อการงานการจดทะเบียนพาณิชย์

n=๓๘

ความพึงพอใจต่องานการจดทะเบียน พาณิชย์	\bar{X}	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗๗	๐.๖๘	มากที่สุด	๙๕.๔๑	๑๐
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุ และวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการจดทะเบียน พาณิชย์	๔.๗๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๕.๖๕	๑๐
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ ซ้ำซ้อน	๔.๗๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๕.๓๗	๑๐
๔. ระยะเวลาในการจดทะเบียนพาณิชย์ ให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	๔.๗๖	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๕.๑๔	๑๐
๕. การดำเนินงานการจดทะเบียนพาณิชย์ ดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด	๔.๗๗	๐.๖๖	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
ภาพรวม	๔.๗๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ใน ๔ งาน คือ ๑) งานการจัดทะเบียนพาณิชย์ ๒) งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ๓) งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๔) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยครอบคลุมความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง การประเมินในครั้งนี้ใช้สุตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ผู้วิจัยใช้สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสำรวจความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้สำรวจ เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชนจากนั้นนำมาวิเคราะห์ และสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการประเมิน

งานการจัดทะเบียนพาณิชย์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๘ คน พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๗$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๘$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๖๘ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๗$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๓๙ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๖$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๒๖ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๔$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๘๙ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕๒ คน พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๒๖ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๑๕ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ คน พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๒$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๕$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๐๙ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๒$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๔ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๑$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๑๓ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๕ คน พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๕$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๙๑ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๓$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๒$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๖ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7๒$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๓๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

สรุปผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง พบว่าโดยภาพรวมทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=๔.๗๔$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาแต่ละงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ งานการจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{x}=๔.๗๗$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ($\bar{x} = ๔.๗๖$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ($\bar{x}=๔.๗๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ และ งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}=๔.๗๒$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๕ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบดังนี้ **งานการจดทะเบียนพาณิชย์** เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือดีมาก ขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ ไม่ยุ่งยาก **งานด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา** เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีขั้นตอนการจ่ายค่าน้ำประปาเงินไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่นานเกินไป มีป้ายบอกจุดบริการ เวลาไปจ่ายค่าน้ำประปา **งานพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง** เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี มีความเป็นกันเองขั้นตอนการจ่ายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยาก การดำเนินงานรอไม่นานเกิน **งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร** เจ้าหน้าที่ทำงานเร็ว ให้ความช่วยเหลือดี มีป้ายบอกจุดการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ไม่ยุ่งยาก

