

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง มีเป้าหมาย เพื่อสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนผู้มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการรวมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 3 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ การดำเนินการประเมินในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน คณะทำงาน ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดีและขอขอบคุณผู้นำชุมชน พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองตะครองทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลภาคสนามในครั้งนี้

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

เทศบาลตำบลหนองตะครอง

## สารบัญ

หน้า

สารบัญ.....	(1)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน .....	3
ขอบเขตของการประเมิน .....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
ระยะเวลาในการประเมิน .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง .....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตะครอง.....	5
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	9
3 วิธีการดำเนินการประเมิน .....	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน .....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	14
4 ผลการประเมิน.....	15
ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	15
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง.....	17
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง.....	19
5 สรุปผลการประเมิน.....	22

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

- ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ข การวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ซึ่งได้รับบริการงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 381 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการสำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่ม หมู่บ้านมา 10 หมู่บ้าน จาก 12 หมู่บ้าน โดยการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก ขั้นตอนที่ 2 สุ่มประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มารับบริการ มีคำถามจำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละสำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ในกรณีเป็นรายชื่อ

ถ้าเป็นระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า ไม่พอใจ
ถ้าเป็นระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ	แสดงว่า เฉยๆ
ถ้าเป็นระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ พอใจ	แสดงว่า พอใจ

2. ในกรณีที่เป็นรายด้านและภาพรวม

ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.67	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 – 2.33	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 – 3.00	แสดงว่า	พอใจ

3. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยนำมาจัดกลุ่มของข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ แล้วเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย

## ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 1. ผลการศึกษาโดยภาพรวม

จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จากงาน 3 งาน ประกอบด้วยงานงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 75.50) ส่วนใหญ่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองตะครอง 1 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 49 ) ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54 ) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 48.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 59.75 ) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร / ประมง (ร้อยละ 36.75 )

โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ร้อยละ 95.75) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.25) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

### 2. ผลการศึกษาจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกตามงาน ดังนี้

#### 3.1 งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 94.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.04) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.66 ) และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 94.54 )ตามลำดับ รายละเอียดตาม

#### 3.2 งานพัสดุ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานงานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 94.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.29 ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.97 ) และ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 94.50 ) ตามลำดับ

#### 3.3 งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 95.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.50) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.33) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ





# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจน รัฐธรรมนูญได้ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น

อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้มีระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่า เป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, 2524:14)

หลังจากที่ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็น การปกครองในระบอบประชาธิปไตยเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2475 แนวความคิดเรื่องการกระจายอำนาจ ทางการปกครองไปสู่ประชาชนก็มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยรัฐได้ทำการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ เรียกว่า เทศบาล ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย การเกิดขึ้นของเทศบาลในสมัยนั้นเกิดขึ้นโดยอาศัยอำนาจตาม พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 เจตนารมณ์ของรัฐในขณะนั้นต้องการที่จะยกฐานะตำบลต่าง ๆ ซึ่ง มีอยู่ในประเทศไทยประมาณ 4,800 ตำบลขึ้นเป็นเทศบาลให้ได้ทั้งสิ้น

องค์กรที่เรียกว่าเทศบาลที่รัฐจัดตั้งขึ้นมานี้ มีโครงสร้างหรือรูปแบบขององค์กรที่เลียนแบบระบบ รัฐสภาของประเทศ กล่าวคือ ให้มีสภาเทศบาลที่สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขต เทศบาลเพื่อทำหน้าที่เป็นฝ่ายสภาท้องถิ่น แต่เนื่องจากว่าท้องถิ่นต่าง ๆ ในประเทศไทยในขณะนั้นมีความเจริญ และมีความหนาแน่นของประชาชนแตกต่างกัน จึงกำหนดให้มีการจัดตั้งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร

เทศบาลที่เกิดขึ้นมานี้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีทรัพย์สิน งบประมาณและเจ้าหน้าที่เป็นของ ตนเอง ตลอดจนมีอำนาจอิสระในการจัดบริการในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงนับได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย แต่การปกครองในรูปแบบเทศบาลที่เกิดขึ้นมานี้กลับไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งสังเกตได้จากข้อมูล ในระหว่างปี พ.ศ.2478 - 2489 พบว่าสามารถจัดตั้งเทศบาลได้เพียง 117 แห่งเท่านั้น สำหรับสาเหตุพอสรุปได้ ว่า ฐานะของแต่ละตำบลนั้นแตกต่างกันอย่างมากและเทศบาลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมาได้แล้วก็กลับไม่เจริญตามที่ มุ่งหมายไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจและสนใจเข้าร่วมปกครองท้องถิ่นของตนเอง ฝ่าย รัฐเองก็ยังควบคุม กำกับดูแลอยู่อย่างใกล้ชิด ตลอดจนในตัวบทของกฎหมายจัดตั้งเทศบาลก็บัญญัติหน้าที่ของ เทศบาลไว้อย่างจำกัดและมุ่งไปในทางฝึกฝนให้ประชาชนเข้าใจการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา เป็นสาระสำคัญมากกว่ามุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการปกครองท้องถิ่นของตนเองตาม หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, 2545) ในระยะเวลาต่อมารัฐเองก็ พยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายถึง 4 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติจัด ระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2481 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2486 และ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทที่มีผลบังคับใช้กับเทศบาลจำนวน 1,619 แห่ง ที่มีอยู่ ทั่วประเทศในขณะนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551: 1)

ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติถึงอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตำบลในการพัฒนาพื้นที่ และโดยเฉพาะมาตรา 50 (7) ของกฎหมายเทศบาลและมาตรา 16 (10) ของกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ ได้ กล่าวถึงการทำหน้าที่ของเทศบาลตำบลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมสงเคราะห์ให้แก่ กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ไว้ว่า เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในการส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตามที่ได้กล่าวถึงนั้นย่อมมีเป้าหมายสำคัญยิ่งอยู่ที่ ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการตามที่ได้ปรากฏอยู่ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้มีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 ที่ได้กล่าวกำหนดแนวทางการบริหารงานไว้ว่า “การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” (สำนักมาตรฐานการบริหารงาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ม.ป.ป.: 5)

เทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ตามอำนาจ หน้าที่ ที่กฎหมายระบุ ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองตะครองจึงมีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงาน 3 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหาร จัดการ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครองให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินกระบวนการงาน 3 งาน ดังนี้

1. งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
2. งานพัสดุ
3. งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อความเข้าใจความหมายของการประเมินดังนี้

**1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับพอใจค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ

**2. การประเมินผล** หมายถึง การวัดความสำเร็จของงานที่เทศบาลตำบลหนองตะครองให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

**3. งานบริการที่นำมาประเมินผล** หมายถึง งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ

**4. ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองตะครอง และได้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองตะครอง

### ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2562

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทรายจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตะครอง
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตะครอง

##### 1. สภาพทั่วไป

**1.1 ที่ตั้ง** เทศบาลตำบลหนองตะครอง ตั้งอยู่ที่บ้านโคกสะอาดพัฒนา หมู่ที่ 11 ถนนละหานทราย - ปะคำ อำเภอละหานทราย ห่างจากที่ว่าการอำเภอละหานทราย ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

**ทิศเหนือ** ติดต่อกับตำบลโคกว่าน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากริมลำน้ำร่องห่างจากโรงเรียนบ้านทุ่งไผ่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.614956 จากนั้นไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามร่องน้ำลี้กคลองลำน้ำร่อง ระยะทาง 2 กิโลเมตร ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.629969 แล้วตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามทางเกวียน บ้านหนองหมี่ - บ้านหนองละหานทรายจดคลองลำจ้งหัน ระยะทางประมาณ 1.9 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุดที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.644964 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 3.9 กิโลเมตร

**ทิศตะวันออก** ติดต่อกับตำบลละหานทรายและตำบลสำโรงใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นทางเกวียนบ้านหนองหมี่ - บ้านละหานทราย จดคลองลำจ้งหันที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.644964 ไปทางทิศใต้ตามร่องน้ำลี้กคลองลำจ้งหันถึงสะพานข้ามถนนสายละหานทราย - ปะคำ ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.656938 ไปทางทิศตะวันออกแล้ววกไปทางทิศใต้ตามร่องน้ำลี้กคลองลำจ้งหัน ระยะทางประมาณ 1.6 กิโลเมตร ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.659923 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้จดทางเกวียนบ้านสำโรง - หนองกรด และไปตามทางเกวียนจดถนนสายละหานทราย - โนนดินแดง ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.633892 ตรงไปตามทางทิศใต้แล้ววกไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้จดถนนสายบ้านหนองกรด - บ้านซับคะนิง ระยะทางประมาณ 2.5 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุดที่บริเวณพิกัด ที่เอ.632871 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 12.6 กิโลเมตร

**ทิศใต้** ติดต่อกับตำบลสัมป่อย อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากถนนสายบ้านหนองกรด - บ้านซับคะนิง ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ. 632871 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือจดถนนสายละหานทราย - โนนดินแดง ระยะทางประมาณ 3.3 กิโลเมตร ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้โรงเรียนบ้านหนองกรด ระยะทางประมาณ 700 เมตร จดทางเกวียนที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.606886 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามคลองลำจ้งหัน ระยะทางประมาณ 700 เมตร จดทางเกวียนที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ. 603892 จากนั้นไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามทางเกวียนและสันเนินผ่านทุ่งนาและแนวป่า ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร จดถนนสายบ้านหนองก๊ก - บ้านหนองกกห่างจากหนองสระปรือทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ระยะทางประมาณ 400 เมตร ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.582902 จากนั้นไปทางทิศตะวันตกตามสันเนินระยะทางประมาณ 600 เมตร จดลำน้ำร่องเป็นจุดสิ้นสุดที่บริเวณพิกัด ที่เอ.576903 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 7.6 กิโลเมตร

**ทิศตะวันตก** ติดต่อกับตำบลหูท่านบ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากจุดบริเวณพิกัด ที่เอ.576903 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามร่องน้ำลี้กคลองลำน้ำร่อง ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร จดสะพานข้ามคลองลำน้ำร่องถนนสายละหานทราย - ปะคำ ที่จุดบริเวณพิกัด ที่เอ.582933 จากนั้น

ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามร่องน้ำลี้คคลองลำนางรอง ระยะทางประมาณ 56 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุด  
ที่จุดบริเวณพิกัด ทีเอ.614956 ห่างจากโรงเรียนบ้านทุ่งไผ่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 1  
กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 9 กิโลเมตร

**1.2 เนื้อที่** มีเนื้อประมาณ 41.9 ตารางกิโลเมตร หรือ 26,187.5 ไร่

**1.3 ลักษณะภูมิประเทศ** ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มสลับที่เนินบางส่วน

**1.4 จำนวนหมู่บ้าน 12 หมู่ ได้แก่**

หมู่ที่ 1 บ้านสระคู	หมู่ที่ 7 บ้านตากอง
หมู่ที่ 2 บ้านหนองกี้	หมู่ที่ 8 บ้านโนนเพชร
หมู่ที่ 3 บ้านหนองตะครอง	หมู่ที่ 9 บ้านโนนสวรรค์
หมู่ที่ 4 บ้านโคกสะอาด	หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะครองพัฒนา
หมู่ที่ 5 บ้านสระแก้ว	หมู่ที่ 11 บ้านโคกสะอาดพัฒนา
หมู่ที่ 6 บ้านหนองกรด	หมู่ที่ 12 บ้านสระกลาง

**1.5 จำนวนประชากร** ประชากรทั้งสิ้น 8,019 คน ชาย 4,074 คน หญิง 3,954 คน  
มีจำนวนครัวเรือน 2,054 ครัวเรือน ข้อมูลจากสำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอละหานทราย  
จังหวัดบุรีรัมย์ ณ วันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2562

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนหลังคาเรือนของเทศบาลตำบลหนองตะครอง

ที่	บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนหลังคาเรือน (หลังคา)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านสระคู	268	249	517	144
2	บ้านหนองกี้	296	285	581	170
3	บ้านหนองตะครอง	445	431	876	280
4	บ้านโคกสะอาด	338	339	677	253
5	บ้านสระแก้ว	347	348	695	170
6	บ้านหนองกรด	515	509	1,024	305
7	บ้านตากอง	363	337	700	200
8	บ้านโนนเพชร	368	337	700	175
9	บ้านโนนสวรรค์	180	184	368	109
10	บ้านหนองตะครองพัฒนา	433	392	825	174
11	บ้านโคกสะอาดพัฒนา	300	308	608	164
12	บ้านสระกลาง	387	332	719	165
รวม		4,240	4,066	8,306	2,309

## 2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ ประชาชนส่วนใหญ่อาชีพทางการเกษตร คือ ทำนาเป็นอาชีพหลัก อาชีพรอง คือ ทำไร่ ทำสวนและเลี้ยงสัตว์ รับจ้าง อาชีพเสริม คือ หัตถกรรมครัวเรือน ทอผ้าไหม เลี้ยงกบ ปลูกพืชผักสวนครัว

### 2.1 หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบล

สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง
โรงสีข้าว	จำนวน	43	แห่ง
ร้านค้า	จำนวน	71	แห่ง
ร้านเสริมสวย	จำนวน	-	แห่ง
ร้านตัดผมชาย	จำนวน	1	แห่ง
โรงเพาะยาง	จำนวน	-	แห่ง
โรงเพาะเห็ด	จำนวน	3	แห่ง
ร้านซ่อมโทรทัศน์	จำนวน	1	แห่ง
ร้านซ่อมรถ	จำนวน	9	แห่ง
โรงรับซื้อข้าวเปลือก	จำนวน	1	แห่ง

## 3. สภาพทางสังคม

### 3.1 การศึกษา

3.1.1 โรงเรียนขยายโอกาสมี 2 โรงเรียนคือ โรงเรียนบ้านตากอง และโรงเรียนบ้านหนองตะครอง

3.1.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษามี 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนวัดกัลยาณธรรมารามและโรงเรียนบ้านหนองกรด

3.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมี 3 ศูนย์ คือ ศูนย์ฯโคกสะอาด-สระแก้ว ศูนย์ฯโรงเรียนบ้านหนองกรด และ ศูนย์ฯโรงเรียนวัดกัลยาณธรรมาราม

### 3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

3.2.1 วัดมี 5 แห่ง ได้แก่ วัดกัลยาณธรรมาราม วัดบ้านโคกสะอาด วัดโนนตากอง และวัดหนองตะครอง วัดบ้านตากอง - สระกลาง

3.2.2 สำนักสงฆ์ มี 2 แห่ง ได้แก่ สำนักสงฆ์บ้านหนองกรด และสำนักสงฆ์บ้านโนนสวรรค์

### 3.3 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสะอาด และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกรด

อัตราการมีส้วมและใช้ส้วมราดน้ำ 100 %

### 3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สายตรวจประจำตำบล 1 แห่ง

## 4. การบริการพื้นฐาน

### 4.1 การคมนาคม

เส้นทางคมนาคมจากตำบลสู่อำเภอ เป็นถนนลาดยาง 2 สาย คือ

- ถนนสายละหานทราย - ปะคำ
- ถนนสายละหานทราย - โนนดินแดง

-



#### 4.2 การโทรคมนาคม

หอกกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 12 แห่ง เสาโทรศัพท์ ของ DTAC True Move และ AIS

#### 4.3 การไฟฟ้า

ตำบลหนองตะครอง ทั้ง 12 หมู่บ้าน มีระบบไฟฟ้าเข้าบริการอย่างทั่วถึง จำนวนประชาชนที่ใช้ไฟฟ้าประมาณร้อยละ 99

#### 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย 4 สาย คือ ลำนางรอง ลำห้วยยาง ลำจันทันและห้วยทุ่งคูณ หนองน้ำ 9 แห่ง คือ หนองเกี หนองชุมพล หนองตะครอง หนองโสร่ง หนองตะเข้ หนองโสน หนองสะเดา หนองทัพรัักษ์ หนองสระขาว

#### 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝายดินกั้นน้ำ	5	แห่ง	ประปาหมู่บ้าน	6	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	25	แห่ง	บ่อยก / บาดาล	21	แห่ง

### 5. ข้อมูลอื่น ๆ

#### 5.1 ทรัพยากรธรรมชาติ

**ดิน** ลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย มีปริมาณแร่ธาตุค่อนข้างสูง เหมาะแก่การเกษตร  
**น้ำ** มีแหล่งน้ำธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นหลายแห่ง สามารถพัฒนาเป็นแหล่งเก็บกักน้ำได้ตลอดปี และเพียงพอกับความต้องการ ใช้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำได้

**ป่าไม้** ไม่มีพื้นที่ป่าไม้ มีแต่ต้นไม้อยู่ในไร่นาของราษฎรจำนวนหนึ่ง ถ้าไม่มีการตัดทำลายหรือปลูกเพิ่มเติมจะมีพื้นที่ป่าไม้เพิ่มขึ้น

### 6. ศักยภาพในตำบล

#### ก. ศักยภาพของเทศบาลตำบล

กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศยกฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะครองเป็นเทศบาลตำบลหนองตะครอง เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 ส่วนราชการ ได้แก่

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองการศึกษา
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
6. กองสวัสดิการสังคม

- (1) จำนวนบุคลากร จำนวน 49 คน ข้าราชการ 34 คน พนักงานจ้าง 15 คน  
ตำแหน่งในสำนักปลัดเทศบาล 19 คน ข้าราชการ 13 คน พนักงานจ้าง 6 คน  
ตำแหน่งในกองคลัง 11 คน ข้าราชการ 9 คน พนักงานจ้าง 2 คน  
ตำแหน่งในกองช่าง 6 คน ข้าราชการ 5 คน พนักงานจ้าง 1 คน  
ตำแหน่งในกองการศึกษา 6 คน ข้าราชการ 2 คน พนักงานจ้าง 5 คน  
ตำแหน่งในกองสวัสดิการสังคม 6 คน ข้าราชการ 5 คน พนักงานจ้าง 1 คน

## (2) ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน	1	คน
มัธยมศึกษา	จำนวน	7	คน
อาชีวศึกษา	จำนวน	17	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	18	คน
ปริญญาโท	จำนวน	4	คน

**ข. ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่**

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองตะครอง

(1) ประชาชนมีความสนใจและตื่นตัวต่อการมีส่วนร่วมในระบบการเมืองท้องถิ่น แต่ไม่เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนดีพอ หากมีการอบรมให้ความรู้ แนะนำในทางที่ถูกจะเป็นประโยชน์ต่อพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย ในรูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

(2) ที่ดิน เป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การทำการเกษตรโดยเฉพาะพืชไร่และทำนาบางส่วนค่อนข้างมีความอุดมสมบูรณ์ การใช้ประโยชน์ในที่ดินต้องใช้ความรู้เพื่อที่จะได้ประโยชน์สูงสุด

(3) แหล่งน้ำ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชุมชนและพื้นที่ มีทั้งแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและคลองธรรมชาติ ซึ่งประมาณน้ำน้อย หากมีการพัฒนาตามโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ จะสามารถเก็บกักน้ำไว้ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอตลอดปี

**ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวข้อในการพูดคุยกันอย่างมากมาย ทั้งในระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management. Continuous Quality improvement) ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะหยุดการใช้บริการนั้น คุณภาพและบริการที่ดีเป็นหนทางไปสู่การทำให้ลูกค้าพึงพอใจและยังคงใช้บริการ ซึ่งในการไปรับบริการตามสถานที่ต่างๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการ บริการในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สันทัด เสริมศรี, 2539: 24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ จากการบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ(Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้

ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่งนับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Donabedian (อ้างถึงใน กมลชนก กาวิล, 2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (อ้างถึงใน กมลชนก กาวิล, 2550) กล่าวว่า ความพอใจหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้นๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการนั้นอาจสรุปเป็นแนวคิดในด้านขอบเขตหรือวิธีวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ประการ คือ ความพึงพอใจโดยทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อ บุคลากรและระบบการให้บริการ และความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ใช้เป็นประจำ

Taylor & Claxton (พิมพ์ชนก คັນสนีย์, 2540 : 23) ศึกษาถึงผลของความล่าช้าที่มีต่อภาพประเมินคุณภาพของการบริการ โดยทำการสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้โดยสารจาก 17 สายการบินที่เลื่อนกำหนดการเดินทางล่าช้ากว่าเดิม 30 นาทีหรือกว่านั้นจำนวน 192 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความล่าช้า มีผลกระทบต่อภาพประเมินการบริการโดยรวมและก่อให้เกิดความกระวนกระวายและเบื่อหน่าย

ทวีพงษ์ หินคำ(2541 : 8) ความพึงพอใจ เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือ Millet 1954:397-400 ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ(Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐ ที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timerly Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quality at thegeographical) Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการมีน้อย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กรอนรูส์ (จิตตินันท์เดชะคุป, 2543: 25-26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะมีอย่างน้อยเพียงใด เช่นลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารอาหารจะได้รับอาหารตามสั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ประสิทธิ์ ศิริแสง (2545: 33) ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะจะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดพฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลผลิตที่ได้รับ

โสภส เอี่ยมสะอาด (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน สาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาตามรายได้แล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอและการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนการให้บริการอย่างทันเวลาและการให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

วัลลภา ชายหาด (ปรัชญเนตร, 2546 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะ ของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาต่อเนื่องและมีความก้าวหน้า

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจ ได้ว่า เป็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการใช้บริการ ในเชิงปริมาณคุณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับทัศนคติ

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 8,306 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ซึ่งได้รับบริการงานงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ  $\pm 0.05$  ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 381 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่ม หมู่บ้านมา 10 หมู่บ้าน จาก 12 หมู่บ้าน โดยการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนงานที่ขอรับ

บริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มารับบริการ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองตะครอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านหนองกี้	581	40
3	บ้านหนองตะครอง	876	40
4	บ้านโคกสะอาด	677	40
5	บ้านสระแก้ว	695	40
6	บ้านหนองกราด	1,024	40
7	บ้านตากอง	700	40
8	บ้านโนนเพชร	720	40
9	บ้านโนนสวรรค์	364	40
10	บ้านหนองตะครองพัฒนา	825	40
12	บ้านสระกลาง	719	40
รวม		7,181	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง แบ่งเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น** เป็นแบบเลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง มีทั้งหมด 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และช่วงเวลามาใช้บริการ

**ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง มีทั้งหมด 7 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้ และสถานที่อาศัยในปัจจุบัน

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง** เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ มีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

**ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ** ประกอบด้วย ปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2562

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จัดระบบข้อมูล ลงรหัสข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> ดังนี้

- ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ในกรณีเป็นรายข้อ

ถ้าเป็นระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า ไม่พอใจ
ถ้าเป็นระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ	แสดงว่า เฉยๆ
ถ้าเป็นระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ พอใจ	แสดงว่า พอใจ

- ในกรณีที่ เป็นรายด้านและภาพรวม
 

ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.67	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 – 2.33	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 – 3.00	แสดงว่า	พอใจ
- วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยนำมาจัดกลุ่มของข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ แล้วเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอ  
ละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ประเมินแบ่งการนำเสนอผลการประเมินออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง  
โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง  
จำแนกตามงานที่ให้บริการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
หนองตะครอง จากงาน 3 งาน คือ งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ  
พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 63.00) ส่วนใหญ่มาใช้บริการที่  
เทศบาลตำบลหนองตะครอง 1 ครั้ง/ เดือน (ร้อยละ 39 ) ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.75 )  
ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี(ร้อยละ 44.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ  
50.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร / ประมง (ร้อยละ 35.50 ) รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (N = 400 )	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการไปใช้บริการ	08.30 – 10.00 น.	252	63.00
	10.01 – 12.00 น.	17	4.25
	12.01 – 14.00 น.	105	26.25
	14.01 – ปิดทำการ	26	6.50
	รวม	400	100
จำนวนครั้งในการใช้บริการ	1 ครั้ง / เดือน	156	39.00
	2 ครั้ง / เดือน	143	35.75
	มากกว่า 2 ครั้ง / เดือน	101	25.25
	รวม	400	100



ตารางที่ 3 (ต่อ)

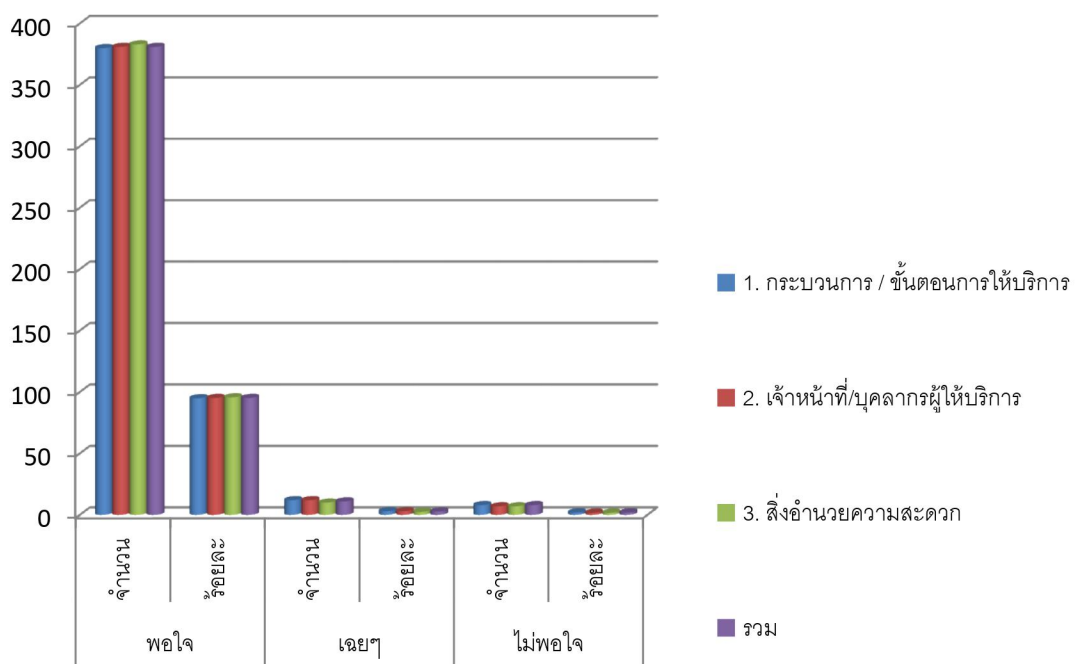
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (N = 400 )	ร้อยละ
เพศ	ชาย	193	48.25
	หญิง	207	51.75
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	23	5.75
	21 – 29 ปี	104	26.00
	30 – 39 ปี	176	44.00
	40 – 49 ปี	64	16.00
	มากกว่า 50 ปี	33	8.25
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ไม่ได้เรียน	203	50.75
	มัธยมศึกษาตอนต้น	124	31.00
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	52	13.00
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	1.75
	ปริญญาตรี	12	3.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
	ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	39	9.75
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	20	5.00
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	42	10.50
	นักเรียน/นักศึกษา	37	9.25
	รับจ้างทั่วไป	68	17.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.75
	เกษตรกร/ประมง	142	35.50
	ว่างงาน	4	1.00
	อื่นๆ	5	1.25
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ร้อยละ 95.75) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.25) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

ด้าน	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	380	95.00	12	3.00	8	2.00
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	381	95.25	12	3.00	7	1.75
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	383	95.75	10	2.50	7	1.75
รวม	381	95.25	11	2.75	8	2.00

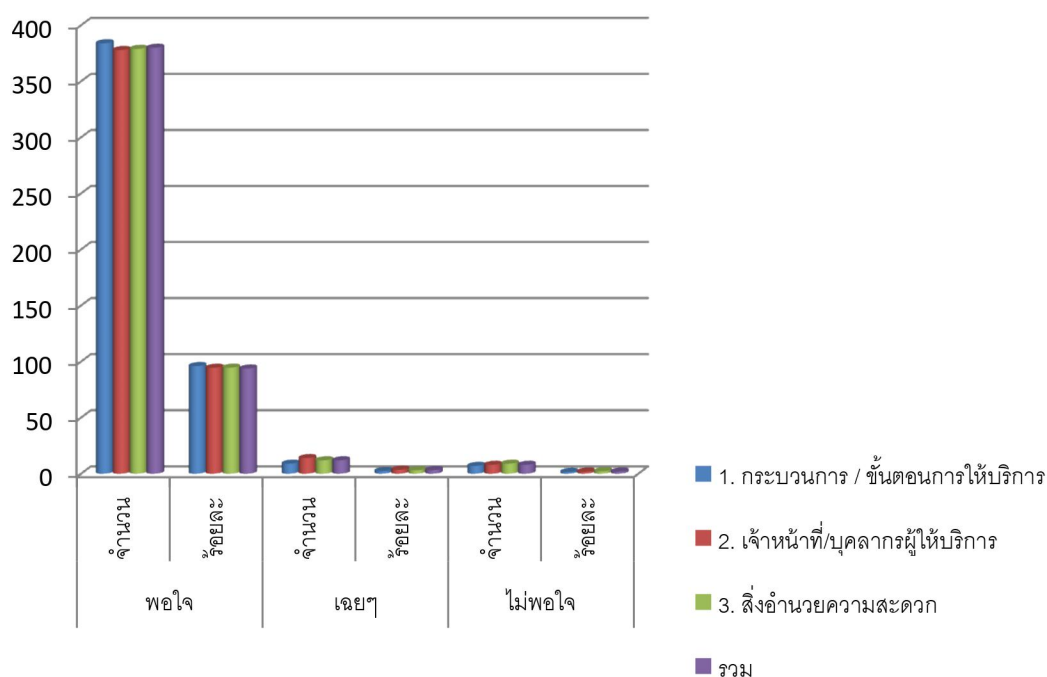


แผนภูมิ 1 ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครองมากที่สุด คือ งานส่งเสริมพัฒนา อาชีพ (ร้อยละ 95.49) รองลงมาคือ งานพัสดุ (ร้อยละ 94.96) และงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 94.66) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จำแนกตามงานที่ให้บริการ

งาน	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	379	94.66	12	3.09	9	2.25
2. งานพัสดุ	380	94.96	11	2.79	9	2.25
3. งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ	382	95.49	10	2.48	8	2.03
รวม	380	95.04	11	2.75	9	2.21



แผนภูมิ 2 ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จำแนกตามงานที่ให้บริการ

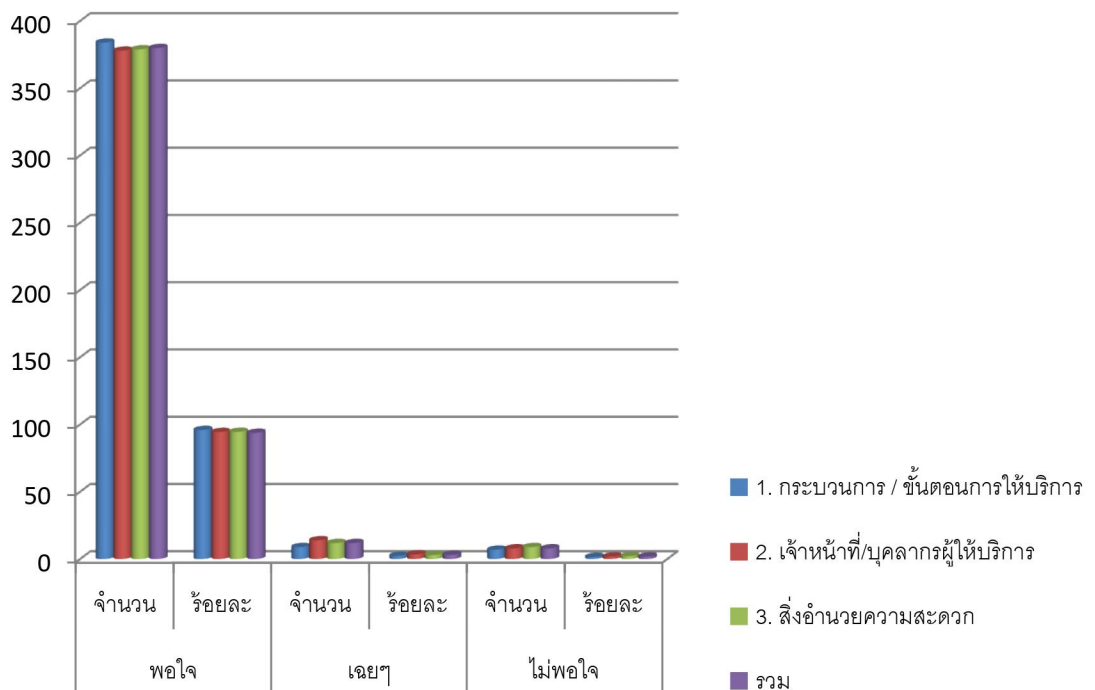
### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จำแนกตามงานที่ให้บริการ

#### 3.1 งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 94.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.04) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.66 ) และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 94.54 )ตามลำดับ รายละเอียดตาม ตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	384	96.04	9	2.35	7	1.58
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	378	94.55	14	3.54	8	1.91
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	379	94.66	12	3.09	9	2.25
รวม	380	93.88	12	3.25	8	1.91



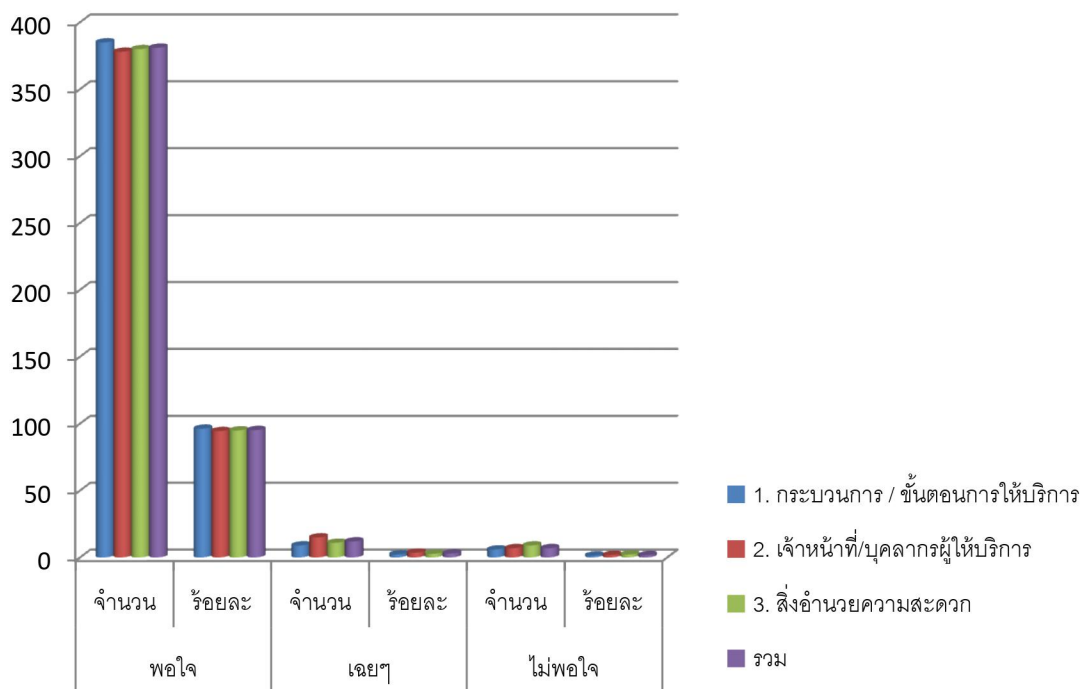
แผนภูมิ 3 ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายด้าน

### 3.2 งานพัสดุ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานงานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 94.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.29 ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.97 ) และ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 94.50 ) ตามลำดับ รายละเอียดตาม ตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง งานพัสดุ จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	385	96.29	9	2.25	6	1.46
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	378	94.5	15	3.63	7	1.87
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	380	94.96	11	2.78	9	2.25
รวม	381	95.25	12	3.00	7	1.75



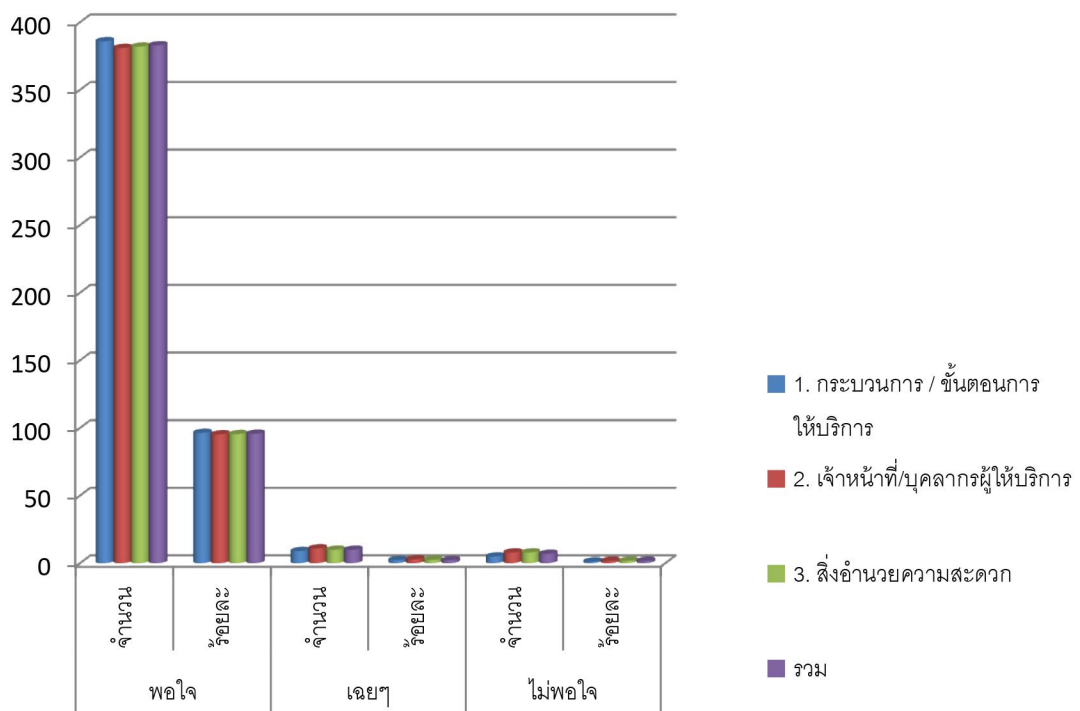
แผนภูมิ 4 ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง งานพัสดุ จำแนกตามรายด้าน

### 3.3 งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 95.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.50) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.33) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ รายละเอียดตาม ตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	386	96.41	9	2.29	5	1.25
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	381	95.33	11	2.88	8	1.79
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	382	95.49	10	2.46	8	1.79
รวม	383	95.75	10	2.26	7	1.75



แผนภูมิ 5 ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ จำแนกตามรายด้าน

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอ ละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อเทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการประเมิน ใน 3 งาน ได้แก่ งาน ส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ซึ่งได้รับบริการงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 381 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับ บริการสำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่ม หมู่บ้านมา 10 หมู่บ้าน จาก 12 หมู่บ้าน โดยการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก ขั้นตอน ที่ 2 สุ่มประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของ ประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มารับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนต่อการ ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็น กลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2562 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงถึงความพึงพอใจที่มี ต่อการให้ของเทศบาลตำบลหนองตะครอง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงาน สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จากงาน 3 งาน คือ งาน 3 งาน คือ งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานพัสดุ และงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 75.50) ส่วนใหญ่มาใช้บริการที่เทศบาล ตำบลหนองตะครอง 1 ครั้ง/ เดือน (ร้อยละ 49 ) ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54 ) ส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 48.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 59.75 ) ส่วน ใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร / ประมง (ร้อยละ 36.75 )

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ร้อยละ 95.75) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.25) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครองมากที่สุด คือ งานส่งเสริมพัฒนา อาชีพ (ร้อยละ 95.49) รองลงมาคือ งานพัสดุ (ร้อยละ 94.96) และงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 94.66) ตามลำดับ

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง จำแนกตามงานที่ให้บริการ

### 3.1 งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 94.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.04) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.66 ) และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 94.54 )ตามลำดับ รายละเอียดตาม

### 3.2 งานพัสดุ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานงานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 94.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.29 ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.97 ) และ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 94.50 ) ตามลำดับ

### 3.3 งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง ในงานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 95.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.50) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.33) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- คณะทำงานตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558). รายงาน  
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตะครอง  
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์.บุรีรัมย์.
- ประสิทธิ์ศิริแสง.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์  
มหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.2541
- เทศบาลตำบลหนองตะครอง.แผนพัฒนาสามปีเทศบาลตำบลหนองตะครอง พ.ศ. 2560 – 2565. บุรีรัมย์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.(2552). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอรพิมพ์ อำเภอบรบือ จังหวัด  
นครราชสีมา.นครราชสีมา.
- สุวิมลศิริกานันท์.การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2550
- ศิริชัยกาญจนวาสี.ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2552
- Taro Yamane.(1997) *Elementary Sampling Theory*. Prentice-Hall, Inc.London.403p.

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองตะครอง  
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)**

**คำชี้แจง** แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลหนองตะครอง เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง ขอขอบคุณ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม( กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ตามความเป็นจริง )

- |                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| 1. เพศ             | 1. <input type="checkbox"/> ชาย                                 | 2. <input type="checkbox"/> หญิง                         |
| 2. อายุ            | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี                       | 2. <input type="checkbox"/> 18 – 30 ปี                   |
|                    | 3. <input type="checkbox"/> 31 – 45 ปี                          | 4. <input type="checkbox"/> 46 – 60 ปี                   |
|                    |   | 5. <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป                  |
| 3. ระดับการศึกษา   | 1. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน | 2. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น             |
|                    | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า    | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า       |
|                    | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                           | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี             |
| 4. อาชีพ           | 1. <input type="checkbox"/> รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ              | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท      |
|                    |   | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ |
|                    | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ          | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา          |
|                    | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป                       |  |
|                    | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ          | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร / ประมง              |
|                    | 9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน                             |  |
|                    | 10. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....                       |  |
| 6. งานที่ใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม      | 2. <input type="checkbox"/> งานพัสดุ.                    |
|                    |   | 3. <input type="checkbox"/> งานส่งเสริมพัฒนา             |

อาชีพ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ( กรุณาทำเครื่องหมาย / ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน )

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

\* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

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

\* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

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