



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

# องค์กรบริหารส่วน ตำบลหาดนางแก้ว

ประจำปีงบประมาณ **2565**



037-218613



[admin@hadnangkaew.go.th](mailto:admin@hadnangkaew.go.th)

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรบริหารส่วนตำบล  
หาดนางแก้ว อำเภอปันทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้อง<sup>ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำ<sup>ในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายนามดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงศ์นาม อาจารย์ประจำ<sup>หลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา รองศาสตราจารย์อุดม พรประเสริฐ ที่ปรึกษา<sup>มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กระพัน ศรีงาน<sup>รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดร.สุชาติ ใจสถาน อาจารย์<sup>พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นความร่วมมือระหว่าง<sup>หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ ชาวรรณ อาจารย์ประจำ<sup>คณะครุศาสตร์ และสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพัฒนา<sup>บุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการวิจัยขอขอบคุณองค์กรบริหารส่วนตำบล  
หาดนางแก้ว ที่มอบความไว้วางใจให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นผู้ดำเนินการศึกษาวิจัยอันจะนำไปใช้<sup>ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอบคุณ<sup>คณะกรรมการประเมินทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้</sup></sup></sup></sup></sup></sup></sup></sup></sup></sup></sup>

ผลของความคืบในการวิจัยครั้งนี้ จะドルบันดาลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการ<sup>ตอบแบบสอบถามทุกท่านจะประสบความสุข</sup>

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2565

## บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จากการสำรวจพบว่าประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละ 95.09 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบร่วมว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจที่สุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละ 95.57 รองลงมา คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละ 95.19 ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละ 95.09 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละ 94.54

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมุตฐานในการวิจัย	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
การปกคล้องส่วนห้องถิน	28
บริการสาธารณขององค์กรปกคล้องส่วนห้องถิน	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี	60
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี	66
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี	72
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี	77
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ	84
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>85</b>
สรุปผลการประเมิน	85
ข้อเสนอแนะ	93
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>94</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>100</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	101
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	110
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล	115
<b>ผู้รับผิดชอบโครงการฯ</b>	<b>118</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	60
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	62
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	66
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	68
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	72
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
ตารางที่ 4.16	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
ตารางที่ 4.17	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	77
ตารางที่ 4.18	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78
ตารางที่ 4.19	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	79
ตารางที่ 4.20	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81
ตารางที่ 4.21	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอภูนทรรบุรี จังหวัดปราจีนบุรีจำแนกตามลักษณะงาน	84

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 แบ่งออกเป็นสามส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยที่เมือง หรือจังหวัด ต่างๆ ไม่มีสถานภาพของการเป็นส่วนราชการ ผลสะท้อนที่ตามมา คือ ความเป็นนิติรัฐ ได้โอนถ่ายไปให้กับบุคคล ที่เป็นกลไกรัฐส่วนกลาง ซึ่งได้แก่ กรม ทำให้อำนาจรวมศูนย์อยู่ที่ ราชการส่วนกลาง (Central state) ไม่กระจายไปยังส่วนภูมิภาค (Regional state) และส่วนท้องถิ่น (Local state) ที่สำคัญที่สุด คือ ชุมชนท้องถิ่นที่อยู่นอกภาครัฐ ไม่ได้รับอำนาจ หรือโอกาสด้านต่างๆ ทำให้ชุมชน ท้องถิ่นอ่อนแอ ไม่มีศักยภาพในการแก้ปัญหาของตนเองได้ รวมทั้ง ไม่มีความเข้มแข็งเพียงพอ ในการ ทำงานร่วมกับข้าราชการ นักการเมืองท้องถิ่น อย่างรู้เท่าทัน รวมทั้ง การกำกับและประเมินผลการ ทำงานของราชการส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น อย่างมีประสิทธิภาพ

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกรัฐบาล กลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วน ร่วม ในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหา ของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็วตรงความต้องการ และด้วยความท่วถึงขณะเดียวกันก็จะ เทื่อนผลตอบรับในทันทีด้วย (นภาจิร์ จิวนันทประวัติ, 2557)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจาย อำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยได้กำหนดไว้ใน หมวด 5 แนวโนบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ ให้ท้องถิ่นเพียงตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดไว้ใน หมวด 9 รวม 9 มาตรา ตั้งแต่ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 สรุปได้ว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่น ตามหลักแห่งการ ปกครองตนเอง ตามเจตนาرمย์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และ

มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่าที่จำเป็นภายในการรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

รัฐธรรมนูญได้กำหนดหลักการสำคัญหลายประการ ได้แก่ (1) สิทธิปกครองตนเองตามเจตนาرمย์ของท้องถิ่น (มาตรา 282 และ 283 วรรคหนึ่ง) (2) ความเป็นอิสระของท้องถิ่น ซึ่งแสดงออกโดย ประการแรก ความเป็นอิสระในการเลือกสภาพัฒน์ และผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งหมายรวมถึง การห้ามข้าราชการ และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ ดำรงตำแหน่งในองค์กรปกครองท้องถิ่น (มาตรา 285) ประการที่สอง ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่น การเงิน การคลัง และการบริหารงานบุคคล โดยกำหนดกลไกสำคัญคือ กฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ มีการจัดสรรงานหน้าที่ กิจการภาครัฐ ทุกระยะห้าปี โดยคณะกรรมการตุรากี ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากรัฐ องค์กรปกครองท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ (3) การกำหนดให้การกำกับดูแลการปกครองท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็นตามกฎหมาย เพื่อคุ้มครองประโยชน์ประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศชาติเป็นส่วนรวม และจะกระทบต่อสาธารณะสำคัญแห่ง หลักการปกครองตนเอง ตามเจตนาرمณ์ประชาชนมีได้ (มาตรา 283 วรรคสอง) (4) การกำหนดให้ราชภูมิในท้องถิ่น มีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองท้องถิ่น ใน การบริหารกิจการท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้เสนอร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ เสนอถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นได้ และมีส่วนร่วมจากชุมชนท้องถิ่น และบุคคล ในการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมด้วย (มาตรา 46, 286, 287, 289, 290)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560) การจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขได้สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการได้ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมาย ดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณสุขหรือกิจกรรมสาธารณสุขได้เป็นหน้าที่และ อำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า การที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (โฉคสุข กรณิตติชัย, 2561)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่า จะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญนี้จะ เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้น ในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าว จะต้องได้รับ ข้อเสนอจากประชาชนท้องถิ่นทั้งหลาย ในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือของหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อรับรองคืบเวลี การขับเคลื่อนกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญนี้โดยให้เป็นไปตาม หลักการและเป้าหมายของการกระจายอำนาจ อำนาจสู่ท้องถิ่นตามเจตนาرمณ์ของการปกครองตนเองตามเจตนาرمณ์ ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้จำนวนและความหนาแน่นของ ประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกันด้วย (โฉคสุข กรณิตติชัย, 2561)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจ การปกครอง (Decentralization) เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วม ใน การเลือกผู้นำของตน ให้ เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของ ประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึง ขณะเดียวกันก็จะ เห็นผลตอบรับในทันทีด้วย (นภากจิ จิวนันทประวัติ, 2557) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการ ปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ บริการสาธารณูปโภค เพื่อตอบสนองความ ต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณ และมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งใน ด้านการ พัฒนาเศรษฐกิจ การวางแผนระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการ สังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความ ต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึง การพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความ ต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการ

จัดบริการสาธารณสุข ปัญหาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชุมชน ที่การจัดบริการสาธารณสุขยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณสุขมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่ครอบคลุมทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้การจัดบริการสาธารณสุขขาดคุณภาพ ขาดความซัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบ การให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและประเมินผลงาน ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการนี้คือหนึ่งในตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรทำหน้าที่ในการบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่ซัดเจนมากขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณสุข ทั้งนี้มีติสำคัญใช้เพียงหน้าที่ครอบคลุมมากขึ้นและระบบท่อประชานทุกด้าน แต่ยังหมายรวมถึงอำนาจอิสระหรือดุลยพินิจในการตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้นในบทบาทที่หลากหลายทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สุขภาพ และความปลอดภัย ขณะเดียวกันการเพิ่มขึ้นของพื้นที่และประชากร ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากความต้องการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น และเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ รวมถึง เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ตามความคาดหมาย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปราณາดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากการมั่นคง ไม่มีความชอบพอในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่

กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ดังนั้น ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่ได้จะนำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2565
- เพื่อร่วบรวมข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามานะ (Yamane, 1973)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการกำหนดกรอบแนวทางขอบเขตด้านเนื้อหาของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยกำหนดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาดศึกษาโดยจะทำการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของโครงการหรือกิจกรรมดังต่อไปนี้

- 2.1 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 2.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

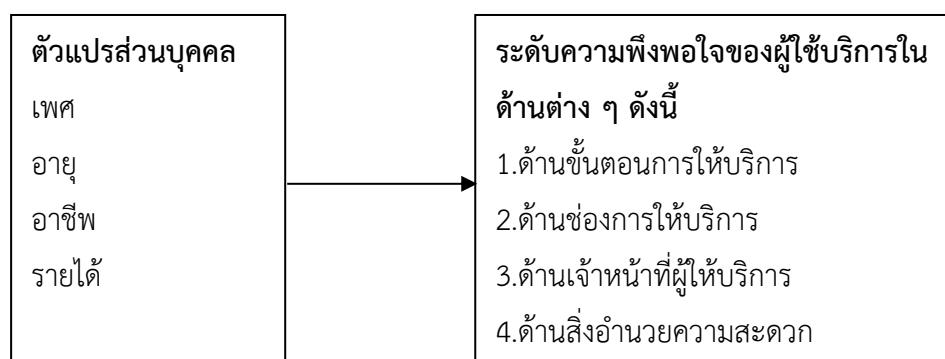
### 3.ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการศึกษา เดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิดในการประเมินจากข้อกำหนดการประเมินงานและโครงการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2565 ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## **สมมุติฐานในการวิจัย**

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

### **คำนิยามศัพท์เฉพาะ**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

พระราชบัญญัติระบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น หมายถึง พระราชบัญญัติระบียบ บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้ใช้บริการในทางบวก หากประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการมากผลที่ได้รับคือการแสดงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของผู้ให้บริการ (บุสร้า จรรักษ์ขอบ, 2544, น.1)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้แก่การกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการ การให้คำแนะนำและการประชาสัมพันธ์กระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ การชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง เป็นการกำหนดช่องทางการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เช่น มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีสายตรงหรือศูนย์รับเรื่องราว / หรือระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ การให้บริการในวันหยุดหรือนอกเวลาราชการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร และมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการในลักษณะดังนี้ เช่น ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ความสามารถในตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ให้บริการ ความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ การมุ่งผลสำฤทธิ์ของงานที่ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ การให้ข้อมูล มาตรฐานการปฏิบัติงานและความเสมอภาคของการให้บริการ

ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและความสะดวกต่อผู้มารับบริการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

เกี่ยวกับงานที่ให้บริการ การเตรียมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการ แบบฟอร์มขั้นตอนในการให้บริการ และการเตรียมสถานที่ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติซึ่งสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีส่วนได้รับผลกระทบทางบวกและทางลบต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ binทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในการประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2565
- นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 5 ปี การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ binทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
- นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่และบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ binทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการทำงานตลอดจนกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตรงตามกับความต้องการของประชาชนผู้วิจัยได้เสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การปกคลองส่วนท้องถิ่น
3. บริการสาธารณูปโภคในพื้นที่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เข้าประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554, น. 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอยใจ ชอบใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550, น.13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเออนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการ

เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 2009) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขาดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ปริยaphr วงศ์อนุตโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลที่ มีต่อการทำงานทางบาง เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญและ กำลังใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาระการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่ แต่ละ บุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่ง ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## 2. ความพึงพอใจในการให้บริการ

Hamari, Hanner & Koivisto (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นความต้องการและ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว

Hanks, Line & Kim (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนที่ว่าไปท่องเที่ยว ธุรกิจการให้บริการได้รับการเอาใจใส่ในคุณภาพของการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคน ที่ว่าไปเกิดความเชื่อถือในด้านคุณภาพของบริการ

James, Villacis Calderon & Cook (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ใน คุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพของการบริการเป็นการ ทำ ให้ผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความสุขได้กับสิ่งที่คาดหวังไว้ที่ได้ใช้ บริการด้วยตามเต็มใจจากผู้ให้บริการ

Rubogora Felix, (2017) หรือเป็นรูปแบบของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ไม่เท่ากับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานของ การให้บริการลูกค้ามักใช้เกณฑ์บางอย่าง ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยการตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือ

Gusti Ngurah Joko Adinegara .et al.(2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้สึกความเข้าใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการนั้นมากกว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการ ที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับ ประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สาม การประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียว กับ ผลการให้บริการรวมถึงการประเมินผลในกระบวนการให้บริการความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพของ บริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ สำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มี คุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดย การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง โดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการด้วย คุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการบริการเหนือกว่าคู่แข่งขัน

Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในขณะที่การรักษาคุณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินระดับการให้บริการ โดยรวมขององค์กรและการประเมินจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ใน ระหว่างการพบปะกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

See-Ying Kwok .et al., (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริง ใน การ ตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจ ได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ ได้รับ

Sedjai Asma. et al., (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดว่าจะได้รับกับการบริการที่รับรู้ นอกจากนี้พบว่ามันยากที่จะประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากการจัดส่งพร้อมกันและการบริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการประเมินโดยรวม ถือเป็นการแสดงออกของ เครื่องมือและประสิทธิภาพการแสดงออกถึงความแตกต่างระหว่าง การบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดยผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั้นเอง

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากการบริการ ดำเนินงานและผู้รับบริการรับรู้ คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางผู้รับบริการจะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานคุณภาพที่รับรู้ของลูกค้าเป็นการตัดสินใจหรือพิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องใส่ใจกับคุณภาพของบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการบอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe .et al., (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการ การให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่า เมื่อทำการจัดการและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์ หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

### 3. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber, 1966, p. 340 อ้างถึงใน อาคาร ราตุโลหะ และคณะ, 2553, น. 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลล่าวยังคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอโครงเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกรายดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนาภูทอง, 2546, น. 9-10)

3.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคล มี

ประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกໄไปในสถานการณ์บริการก็ เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพ ของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสรับการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของ ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตามมักจะมีมาตรฐานการ บริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเพชญความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อน มาใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเพชญความจริงหรือ พบประห่วงผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับ จริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการยอมพอใจต่อบริการตั้งแต่ล่า แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังตั้งแต่ล่า ทั้งนี้ช่วงความ แตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยัน เปี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคล สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

#### 4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อเสนอ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตนติพูลวินัย 2538 : 8)

4.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้มารับบริการ มีความต้องการยื่นมือให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4.1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าว贊ถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือว่ามีความรู้สึกติดกับการบริการตั้งแต่แรกอันเป็นแรงจูงใจหลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

4.1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางแผนโดยรายการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ ง่าย เช่น เดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักรถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองที่ผู้มารับบริการต้องการความสนใจเจาใจใส่ย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง กับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

4.1.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการแก่ผู้มารับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มนตรีธรรม ต้นไทย 2533 : 69)

4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้เวลาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

4.2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มือปกรณ์ ไว้บริการพอเพียง มีคุณค่ายแน่นหนาและมีการแจ้งผลการบริการ

4.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่ กำหนด ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อพกพร่องสามารถไข้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

4.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูล ทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

4.3 ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet 1954 : 390)

4.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหนังความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้ หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจาก หลักการที่ จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของ เสรีภาพ และเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคใต้กฎหมาย จึงเป็น หลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นฯ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มี สาระสำคัญ เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้ แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นฯ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้น ได้ หลักความเสมอ มากเมื่อพิจารณาจากทบทวนญัตติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความ เเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคที่นำไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวว่าอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องเป็น หลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่อง หนึ่งเป็นเฉพาะ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมี ฐานคดิที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

4.3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้อง มอง ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นนี้โดยอาศัย นักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้ การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการ

บริการเวลาล่าวคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด (การบริการเวลา 2553 : 4) การบริการเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตาม เวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการเวลา ให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

4.3.2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประยุกต์ และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำและฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพื่อการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

4.3.2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญฯ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประยุกต์เวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

4.3.2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือการประชุมที่ไม่จำเป็นควรให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

4.3.2.4 การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจ เพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

4.3.2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงานไม่ผิดวันประกันพรุ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตระหนักรู้ต่อเวลาและผู้รับบริการในทุกรูปแบบที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผน และการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้า ไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

4.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1954 : 38) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ ประเด็น

ด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีกดังนี้ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วยการบริการ ที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากการดับ บริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพลปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ผู้มารับบริการ ทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดแจ้งและคำสัญญาที่ไม่ชัดแจ้ง จากการบอกปากต่อปากของผู้มารับบริการ และจากประสบการณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้น เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อองค์การนั้น คือ

4.3.4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

4.3.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายในได้ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.3.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

4.3.4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

4.3.4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปีกแแผ่นและมั่นคง

4.3.4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

4.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบทององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอ นั้นจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือ กับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้า ขององค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

4.3.5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรก ที่ควรต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

4.3.5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงและต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้น มีความสามารถขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

4.3.5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิดและยอมรับความรู้สึก ได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใช่ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็ จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือ การคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

4.3.5.4 ไฟหัวความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับ การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่นๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม เพราะคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย ทางทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

4.3.5.5 ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใดๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละ

อย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าไหร่ ความชัดเจนของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าการที่ปฏิบัติงานไปรัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

4.3.5.6 วางแผนก่อนลงมือทำนองจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลา และการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3.5.7 มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิดเนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบอกความต้องการของตนของต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ต้องการ

4.3.5.8 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับบุคลิก และบุคลิกของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

4.3.6 การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศที่ให้บริการ แก่ผู้มา รับบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และความรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ ในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการ จะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจาก การให้บริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นความเสมอภาคที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วยการ

ให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณาเป็นมีความสอดคล้องกับ ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, น. 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

2. ราคาก่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาก่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

3. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการจะต้องทราบถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางแผนแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชูวงศ์ ฉะยะบุตร (2536, น. 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้คุณภาพนิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสอดคล้องและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นจากทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสริจสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีก ประการหนึ่งก็คือความเสริจสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสริจสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสริจสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดเครื่องหมายการค้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับพึงเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องของธรรมชาติในแง่ของนโยบายและเป้าหมายเบื้องต้น เช่น ความถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกัน เป็นไปได้่ายั่งชัน

7. ความเสมอภาคการให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่ง จะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่า ประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กฎอน ธนาพงศ์ (2533, น. 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสมำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประยุต
5. หลักความสะดวก

พาราซูรามาน (Parasuraman, et al. 1990; Parasuraman and Grewal, 2000) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งที่ต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสมำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือการให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเห็นใจและ ความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

## 5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำการท่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั้นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัยและสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยายกาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์รัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

## 6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการได้วิธีการหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 138-140) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แบบสำรวจปนัยเป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดใช้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวมตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแรม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532, น. 138 อ้างถึงใน Hackman and Oldham, 1975) ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำานนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอลแรมแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ความมั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า

สาระ ไสยสมบัติ (2534, 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประยุกต์และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมา รับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตภรรยาท่าทางการพูดสื่อหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 7. องค์ประกอบการให้บริการ

แมคครอลอง (Maculion, 1954 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, น.29) มีความเห็นว่า การให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service - delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมากในรูปของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ (2536, อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, น.29 ) ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

## 6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

## 8. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

### 8.1. การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการ การให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ล็อกไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
2. เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
3. สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
5. จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
6. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

### 8.2 จัดให้มีแผนบริการประชาชน

การสร้างความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อจะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ยิ้มแย้มและทักทาย
- สอนถ่านให้คำปรึกษาแนะนำ
- ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

### 8.3 การจัดระบบการให้บริการ

1. การจัดลำดับในการติดต่อโดย
  - ให้บัตรคิว
  - ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร

- จัดซ่องทางให้ติดต่อ
  - จัดซ่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่องปกติเป็นช่องทางด่วน
2. การจัดจุดรับติดต่อควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

## 9. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาและดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการหลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีกแบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราเมน, ซีทธอล์ม, และเบอร์รี่ (Para -suraman, Zeithaml & Berry, 1985, p.41-50) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการเป็นสำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

9.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจที่ให้บริการนั้น

9.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

9.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

9.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากการคำพูดของตัวแทนขายและการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

9.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการ ที่คาดหวังถ้าบริการ ที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึง พอยใจและใช้บริการซ้ำอีก

## การปกคลองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกคลองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมี หลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถ พิจารณาได้ ดังนี้

เดเนียล วิต (Danial. Wit, 1967, p.101-103) นิยามว่า การปกคลองท้องถิ่น หมายถึง การปกคลองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกคลองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาส ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจจากการปกคลองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกคลองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจำเป็นต้องมี องค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของ รัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายใต้เขตอำนาจของตน

โภวิทย์ พวงงาม (2555, น. 3) การปกคลองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระ ใน การปกคลองกันเองเป็นการปกคลองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจาก หลักการกระจายอำนาจการปกคลอง

วิเชียร ตันศิริกุล (2563, น. 8-9) การปกคลองท้องถิ่น หมายถึง การปกคลองของชุมชน หนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชน ตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกคลองส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณ มีความเป็นอิสระในการบริหารงานภายใต้องค์กรปกคลองท้องถิ่นเป็นสำคัญ ซึ่งการ ปกคลองท้องถิ่นมี ลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกคลองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความ เจริญประชากร หรือขนาดพื้นที่
2. ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
3. หน่วยการปกคลองท้องถิ่น ต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกคลองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่ง ออกเป็น 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ

ต่างๆ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และประการที่สอง สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหาร กิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและ องค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หริัญโต (2523, น.2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาล มอบ อำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่างโดยดำเนิน กันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ ซึ่ง ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้อง ควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐฯได้ไม่ เพราะการปกครอง ท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐฯทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษาธิกร (2528, น.8 อ้างถึงใน พิเชษฐ คำจังหาร, 2553, น.42) นิยาม ไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของ รัฐ โดยจะเกิดองค์กรการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดย รัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วินเดลี่ยม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953, p.574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐฯได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตาม กฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะ สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนับสนุนต่อความต้องการของตนเองหรือ ที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและ บริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของ กฎหมายว่าด้วย อำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ หน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

## 2. วิัฒนาการการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเริ่มให้สิทธิแก่ราษฎรในการเลือกตั้ง ผู้ใหญ่บ้านในปี พ.ศ. 2435 ต่อจากนั้นจึงให้ผู้ใหญ่บ้านเลือกกำหนดอีกทอดหนึ่ง โดยโปรดฯ ให้ทดลอง ที่บางปะอินก่อนต่อมาในปี พ.ศ. 2440 (ร.ศ. 116) ทรงออกพระราชบัญญัติการปกครองท้องที่

ร.ศ.116 กำหนดให้มีการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้านและกำนันโดยอาศัยเสียงข้างมากของราชภูร (กัญจร วิจิตรวัชรรักษ์, 2563)

ได้มีการเริ่มตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพ ร.ศ.116 (พ.ศ.2440) เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาเมืองแก่หัวเมืองทั่วไป แต่การบริหารงานของสุขาภิบาลกรุงเทพฯ นี้ดำเนินการโดย ข้าราชการทั้งหมด จึงไม่อาจกล่าวได้ว่าสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 เป็นการปกครองท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมแต่อย่างใด ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2448 (ร.ศ.124) กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลแห่งแรกขึ้นที่ ตำบลท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาคร อันถือเป็นสุขาภิบาล แห่งแรกของชาติไทย ปฐมบทแห่งการปกครองท้องถิ่นราภัณฑ์ของการปกครอง ระบบประชาธิปไตย และได้ถือเป็นวันท้องถิ่นไทย วันที่ 18 มีนาคมของทุกปี

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปรมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ทรงตั้งคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ร่างพระราชบัญญัติเทศบาล และต่อมาใน พ.ศ. 2476 รัฐบาล ในระบบประชาธิปไตยได้ออกกฎหมายจัดตั้งเทศบาล เรียกว่า พระราชบัญญัติ ระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยจัดให้มีเทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ซึ่งการก่อตั้ง เทศบาลในสมัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสอนให้ประชาชนได้เรียนรู้ และเข้าใจในหลักการปกครอง ตนเอง นอกจากการออกพระราชบัญญัติ ระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 แล้วยังได้มีการนำเอาหลักการ สุขาภิบาลมาใช้อีกด้วย เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นรวมทั้งได้มีการตั้ง องค์กรบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น อีกรูปแบบหนึ่ง ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498

นอกจากนี้ยังมีวัฒนาการของการปกครองส่วนท้องถิ่น (กรรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2541) ที่ชัดเจนพิจารณาจากกฎหมายที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ซึ่งทยอยมีออกมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ พ.ศ.2476 มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ให้เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณ มีทรัพย์สิน มีเจ้าหน้าที่ และมีอำนาจในการปฏิบัติงาน ในเขตท้องถิ่นนั้นๆ จนกระทั่งถึง พ.ศ.2540 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ถือกำเนิด พร้อมมีเนื้อหาสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นบัญญัติเอาไว้ใน รัฐธรรมนูญอย่างมาก สาระสำคัญได้แก่ การประกาศใช้กฎหมาย กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ซึ่งได้กำหนด แนวทางเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นเอาไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด จากรัฐธรรมนูญที่มีมา ทั้งหมด สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญต่อการปกครองในท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม ของประชาชนตลอดจนความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสากล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 นำไปสู่การยกเลิกหรือการปรับปรุงแก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ลดความลังบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลัง พ.ศ.2542 ซึ่งบทเฉพาะกาลของรัฐธรรมนูญสืบสุดลง จะพบว่ารูปแบบและกฎหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ดังนั้นนักวิชาการหลายท่าน จึงถือว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 คือต้นกำเนิดของการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นไทยยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง แม้ว่าในปัจจุบันมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 แต่หลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

จากวิัฒนาการของการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจากอดีตถึงปัจจุบัน ได้มีการกำหนดแนวทางในการกระจายอำนาจให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับได้มีการปรับปรุงแก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองแต่ละรูปแบบเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยได้มากที่สุด ทั้งนี้มีการเปลี่ยนแปลงมีการปฏิรูปในส่วนของเนื้อหาแต่หลักการของการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้เปลี่ยนแปลง

การปกครองประเทศของประเทศไทย ได้นำเอาหลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และ หลักการกระจายอำนาจ มาใช้ผสมผสานกัน กล่าวคือ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (สุรชัย เจนประ โคน, 2554) ได้กำหนดออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ซึ่งจัดเป็นสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม โดย คณะรัฐมนตรี เป็นผู้กำหนดนโยบาย ดำเนินการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการรวมอำนาจ

2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค เป็นการแบ่งอำนาจของราชการบริหารส่วนกลาง ให้กับหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด และอำเภอ เพื่อนำนโยบายของส่วนกลางไปปฏิบัติในเขตพื้นที่ต่างๆ ของประเทศเป็นการดำเนินงานตามหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของหลักการรวมอำนาจ

3. การจัดการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ ประเทศไทยใช้ควบคู่ไปกับหลักการรวมอำนาจ เป็นการกระจายอำนาจของรัฐไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในรูปต่างๆ ซึ่งได้กำหนดให้มีในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เทศบาล สุขภาพ องค์กรบริหารส่วน จังหวัดกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองโดยยึดอุดมการณ์ในระบบประชาธิปไตย มีรัฐธรรมนูญ เป็นกฎหมายสูงสุด โดยมีเจตนา湿润ที่จะส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น สำหรับรัฐธรรมนูญปัจจุบันได้บัญญัติถึงการปกครองท้องถิ่นไว้ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) การจัดการปกครองต้องเป็นไปตามหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนา湿润ของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ส่วนการควบคุมหรือกำกับดูแลต้องทำเท่าที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ในท้องถิ่น หรือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ

(2) การจัดระเบียบการปกครองต้องมีสภาพห้องถิน และคณะผู้บริหารห้องถิน

(3) สมาชิกสภาพห้องถินต้องมาจากการเลือกตั้งเป็นหลัก การแต่งตั้งจะกระทำเฉพาะกรณีที่จำเป็นตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมาย และจำนวนน้อยกว่าที่มากจากการเลือกตั้งซึ่งใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

(4) คณะผู้บริหารห้องถินให้มาจากการเลือกตั้งเป็นหลักการแต่งตั้งกระทำได้เฉพาะกรณีที่จำเป็นตามกฎหมาย

การจัดการปกครองห้องถินของไทยในปัจจุบันดำเนินการตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามหลักการกระจายอำนาจ และกำหนดให้จัดระเบียบ บริหารราชการส่วนห้องถิน ดังนี้

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด

(2) เทศบาล

(3) สุขภาพบุคคล

(4) ราชการส่วนห้องถินอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ปัจจุบันองค์การปกครองห้องถินไทย จัง มี 5 รูปด้วยกัน คือ

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีพ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 และที่แก้ไข เพิ่มเติม

(2) เทศบาล มี พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 กับฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

(3) สุขภาพบุคคล มี พ.ร.บ. สุขภาพบุคคล พ.ศ. 2495 กับฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

(4) กรุงเทพมหานคร มี พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

(5) เมืองพัทยา มี พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2551 และพระราชกำหนดแก้ไข เพิ่มเติม พ.ศ. 2523

จะเห็นได้ว่า การปกครองส่วนห้องถินไทย แต่ละองค์กรทุกระดับได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไป ตามลำดับเพื่อให้เป็นไปตามหลักการของการกระจายอำนาจ การเข้าถึงประชาชน เพื่อที่จะให้เขาได้มีส่วนร่วม ในการปกครองในแต่ละห้องที่ในการกำหนดนโยบาย และการกำหนดทิศทางในการพัฒนาการปกครองส่วนห้องถิน

ประเทศไทยได้เข้าสู่แนวทางประชาธิปไตยภายหลังการจนถึงช่วงการบริหารปัจจุบัน ระบบมาตรฐาน บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนห้องถินที่มีอยู่ในปัจจุบัน (จำนวน บุญรัตน ไมตรี นิพนธ์ ไตรสรณกุล, 2558) แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานหรือที่เรียกว่า (Standard Public Services) ซึ่งได้มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้องค์กรปกครองส่วนห้องถินจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้ มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดโดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ของรัฐดังนั้น ในระบบมาตราฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานพร้อมทั้งกำหนดกลไกและ มาตรฐานการกำกับดูแลหรือแม้กระหงการแทรกแซง การใช้ดุลยพินิจองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไป ตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ต้องปฏิบัติตามหลักการ ข้อยกเว้น ไม่ปฏิบัติตามมาตราฐานการดำเนินงานโดยใช้ชั้นติให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่น ดังกล่าวเรียกว่าหลัก Home Rule จากกระแสการกระจายอำนาจในยุคปัจจุบันที่มีส่วนทำให้รูปแบบ การจัดการของระบบมาตราฐานการจัดทำบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงไป จากการใช้ระบบการจัดการโดยรัฐบาล (หน่วยงานของรัฐ) และใช้กลไกการกำกับดูแล รวมถึงมาตรการแทรกแซงทางกฎหมายไป เป็นระบบการจัดการขององค์กรอิสระที่ประกอบด้วยตัวแทนของรัฐบาล สมาคมวิชาชีพ ประชาชนผู้ใช้บริการ และกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม โดยเมื่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะมากขึ้น รวมถึงกระแสการต่อต้านการแทรกแซง กิจการของท้องถิ่นของรัฐบาลเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการเปลี่ยนรูปแบบการจัดการควบคุมแบบรวมศูนย์ และการดำเนินการโดยองค์กรของรัฐบาลเพียง องค์กรเดียว ไปเป็นระบบการควบคุมโดยหน่วยอิสระ หลายหน่วย ได้แก่ องค์กรของรัฐบาล องค์กรร่วม ระหว่างท้องถิ่น รัฐบาล องค์กรภาคประชาสังคม และองค์กรภาคเอกชน ที่ได้รับรองจากภาครัฐ

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) ซึ่งมีจุดประสงค์ เพื่อ ส่งเสริมท้องถิ่น ที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบการบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนา มาตราฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่าง ท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจจัดซื้อควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่น ต้องปฏิบัติตามกลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตราฐาน ลักษณะนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการ แข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลตอบแทนอื่นๆ พร้อม ทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบ เป็นวิธีการสร้าง หลักประกันคุณภาพการบริการสาธารณะบังคับโดยรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมีส่วนร่วมตราเป็นกฎหมายว่าด้วยระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะโดยระบบการให้ สัญญาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (The Citizen Charter Act) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดทำ บริการสาธารณะตามรูปแบบและวิธีการที่กฎหมายกำหนด และต้องจัดการบริการให้เป็นไปตามสัญญาที่ ประกาศหรือให้ไว้ต่อประชาชน

### **3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น**

- 3.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
- 3.2 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
- 3.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

### **4. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น**

- 4.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย
- 4.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
- 4.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกรักการปกครองของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตน
- 4.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
- 4.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต
- 4.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพื้นเมือง

### **5. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น**

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังบุคลากร กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานที่เบี่ยงเบี้ยนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

- 5.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

- 5.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
- 5.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่นการจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชราเป็นต้น
- 5.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับพานิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

## 6. สภาพปัจุบันของการปกครองท้องถิ่น

สภาพปัจุบันของการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้สรุปปัจุบัน การปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไทยทำให้การปกครองท้องถิ่นของไทยมีความเป็นประชาธิปไตย และมีความเป็นอิสระมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558) พบทกบัญชาที่สำคัญอยู่หลายประการ คือ

1. การขาดกลไกในการประสานเชื่อมโยงองค์กรปกครองท้องถิ่นในที่ซ้อนกันทั้ง 2 ระดับที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การประสานและเชื่อมโยงแผนการพัฒนาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละระดับไม่เกิดขึ้น นอกจากนั้น การเชื่อมโยงและประสานแผนพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการส่วนภูมิภาคก็ยังไม่ดีเท่าที่ควรด้วยเช่นกัน

2. การกำหนดให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งทางตรง และมีความเข้มแข็งนั้น ทำให้เมื่อสภาพท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนทั้งคู่ และกฎหมายกำหนดให้ฝ่ายบริหาร ไม่ต้องรับผิดชอบต่อสภาพท้องถิ่น สภาท้องถิ่น จึงทำได้เพียงการเปิดอภิปรายโดยไม่มีการลงมติ

3. การกำหนดขนาดโครงสร้างของสภาพท้องถิ่นที่ไม่สอดคล้องกับประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลกระทบต่องบประมาณขององค์กรบริหารส่วนตำบล เพราะมีนัยยะต่อค่าตอบแทนของสมาชิก

4. การผูกขาดการใช้อำนาจในการบริหารงานท้องถิ่น กว้างมากได้จำกัดวาระของผู้บริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ไม่ให้ดำรงตำแหน่งได้เกิน 2 วาระติดต่อกันส่งผลให้ผู้สมัครหลายคนถูกตัดสิทธิ์ และนับเป็นการปิดกั้น ทางการเมืองและปิดกั้นผู้บริหารที่มีความสามารถและมีประสบการณ์

นอกจากนี้ยังมี (รศนธ. รัตนเสริมพงศ์, 2547) สภาพปัจุบันสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน ที่ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อม และความต้องการของประชาชน และสังคมได้อย่างเต็มที่ ทั้งยังส่งผลให้เกิดปัญหาเรื่องรังกับประเทศไทย จนต้องมีการปฏิรูปครั้งใหญ่เป็น 3 ประการหลัก คือ

1) ปัญหาด้านอำนาจของท้องถิ่น ซึ่งประกอบไปด้วยปัญหาต่างๆ (1) ปัญหาด้านอำนาจในการบริหาร จัดการตนเองและความเป็นอิสระของท้องถิ่น ได้แก่ ปัญหาการได้รับการกระจายอำนาจน้อยเกินไป และ ปัญหาการได้รับการควบคุมตรวจสอบมาก (2) ปัญหาการมีอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม มีความทับซ้อนกันของอำนาจระหว่างราชการ ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น และปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดอำนาจหน้าที่ ของท้องถิ่น เป็นต้น

2) ปัญหาด้านโครงสร้างของท้องถิ่น ประกอบไปด้วยปัญหาต่างๆ ได้แก่ (1) ปัญหาโครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นไม่เป็นประชาธิปไตย ไม่ชัดเจน ทึ้งยังมีส่วนควบคุม ก็เช่น หรือเหลือมทับกับระบบการบริหารประเทศในภาพรวม (2) ปัญหาด้านการคัดสรร เลือกตั้ง หรือแต่งตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นต่างๆ เช้าสู่อำนาจ

3) ปัญหาด้านการบริหารงานของท้องถิ่น ประกอบไปด้วยปัญหาต่างๆ ได้แก่ (1) ปัญหาการกำหนดนโยบายและแผน การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ และการควบคุม ตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติ (2) ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่นที่ครอบคลุมปัญหาทรัพยากรบุคคล ทั้งในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ (3) ปัญหาทางด้านการคลังของท้องถิ่น ซึ่งประกอบไปด้วยปัญหาด้านรายได้ และงบประมาณของท้องถิ่น รวมไปถึงความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ในการบริหารทรัพยากรต่างๆ ของ ท้องถิ่นอีกด้วย

ทั้งนี้ยังปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อาจนำมาจัดเป็นกลุ่ม ของปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็นกลุ่มๆ (ปัณณธร เอียรชัยพุกษ์, 2561) ดังนี้

1) ปัญหาทางด้านการบริหารงาน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ จะมีภาระหน้าที่ ตามที่กฎหมายว่าด้วยระบบที่ปรึกษาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ทำให้ประสบปัญหาด้านการบริหารงานต่างๆ ทำให้การบริหารงานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร โดยเฉพาะการกำกับของรัฐบาลส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การดำเนินงานจะต้องอยู่ภายในการอบรมและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งอาจมีผลให้การจัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของราษฎรได้

2) ปัญหาทางด้านการบริหารการเงินการคลัง การดำเนินการกิจต่างๆ กว้างขวาง ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การดำเนินงานทุกประเภทจำเป็นต้องมีรายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งมีปริมาณไม่มากนัก ดังนั้น รัฐบาลจึงได้จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน

3) ปัญหาทางด้านการบริหารทรัพยากรัฐบาล นุชชัยการบริหารงานบุคคล บางประการที่ยังไม่ได้แก้ไขให้เป็นไปตามหลักการตามระบบคุณธรรม มีการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง ที่มักจะนำเอา

ระบบอุปถัมภ์มาใช้ทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตกต่ำ ไม่ตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับการทำงานได้เต็มที่

4) ปัญหาทางด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามหลักการปกครองตนเองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ แต่ในทางปฏิบัติจะพบว่า การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ของประชาชนมีค่อนข้างน้อย คงมีเพียงแต่การไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น

5) การทับซ้อนของอำนาจ การที่มีรูปแบบการปกครองส่วนภูมิภาค มีส่วนในการบริหารงาน และแม้แต่ ท้องถิ่นเองยังมีการทับซ้อนกันอยู่ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดทับซ้อนพื้นที่กับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งความทับซ้อนดังกล่าวก่อให้เกิดความสับสนในหมู่ประชาชนและยังขาดเอกสารภาพในการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น อีกด้วย

6) ความล่าช้าในการกระจายอำนาจ โดยเฉพาะด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุข เนื่องจาก หน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ยังดำเนินการด้านนี้อยู่ส่วนหนึ่งเกิดจากข้าราชการเกิดการ ต่อต้านที่จะย้ายไปสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ว่า ปัญหาในการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโครงสร้าง ด้านการ บริหารงานองค์กร ด้านประชาชน ด้านงบประมาณ และด้านความซับซ้อนในการดำเนินการ ทุกภาคส่วนต้องมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และทำให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการงบประมาณ การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ในท้องที่ของตน

## บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยมีอาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศโดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับทั้งระบบ ในขณะเดียวกับการศึกษาในขั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้อง

กับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษา ระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษาก่อโครงเรียนเป็นการจัด การศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็น เรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์มหานครท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณสุขตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหานครของรัฐ (Public Interest)โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่น แต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้อง สนใจไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพ และความมั่นคงของประเทศ ออาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษา ความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาล ส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์กรบริหารส่วนตำบล ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนับสนุนความต้องการของคน ในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนับสนุนความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำเป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการ ที่นำไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมี ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการที่นำไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจจะส่งมอบ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือ ผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณสุขนั้นต้องอยู่ในท้องถิ่นอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณสุขได้ส่งผลต่อกันในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการ ให้บริการสาธารณสุขดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์กรบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล

แต่การกิจได้ที่เป็นการกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ห้องถินก็ควรจะส่งมอบการกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของห้องถิน (Local Capability) หลักความสามารถของห้องถินเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถินว่าการจัดสรรงบประมาณหรือการกิจได้ตามให้องค์กรปกครองส่วนท้องถินแต่ละประเภทนั้นต้องดำเนินถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถินด้วยและแม้ว่าความพร้อมของห้องถินไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบการกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถินหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับห้องถินในการจัดการ ASN ถ้าหากว่าห้องถินยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถินเพื่อรับบริการสาธารณสุข เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณสุขเหล่านี้ได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่สูตรเดียวของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถินได้จากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถินสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถินเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของห้องถินต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถินอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถินมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความซับซ้อนหรือกลยุทธ์เป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ASN โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถินแต่หากห้องถินไม่มีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถินสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถินก็จึงเป็นเรื่องของการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อรับการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของ การลงทุนหรือการดำเนินการที่ต้องการให้บริการ การจัดบริการสาธารณสุขเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถินเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องดำเนินและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างห้องถินอื่น ไม่ว่าจะเป็นห้องถินรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับห้องถินแล้ว

ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหาythศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณสุขกล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคคุณภาพให้บริการสาธารณสุขอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณสุขให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไปคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขนี้ให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการ ก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ดังกล่าวแล้วถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณสุขและเมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและการกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัตitechบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสถาบันและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการตั้งให้
3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภាដ้ำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภាដ้ำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพัฒนา

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

8. จัดทำกิจการได ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

และนอกจากนี้ยังมีการกำหนดว่ามีกิจกรรมบางอย่างซึ่งได้มีการกำหนดว่าราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้ อบจ. ร่วมดำเนินการ หรือให้ อบจ. จัดทำ ตามกฎกระทรวง (พ.ศ. 2541) อาทิ

1. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. บำบัดน้ำเสีย
4. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. วางแผนเมือง เป็นต้น

นอกจากนี้ถ้าพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 ยังได้กำหนดว่าเทศบาลแต่ละประเภทมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการแตกต่างโดยเทศบาลจะมีอำนาจหน้าที่มากที่สุดและยังได้มีการกำหนดว่ามีบางภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ ดังต่อไปนี้ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นว่าด้วยลักษณะของการกำหนดข้อกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นการกำหนดไว้กว้าง ๆ และเป็นการกำหนดในลักษณะที่ท้องถิ่นอาจจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นได้รับการบริการสาธารณูปการที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อม ความสามารถและแผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณูปการ มาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบต่าง ๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครไว้โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณูปการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียดทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติ

การกำหนดดั้งนี้ต้องการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระและการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับ ดูแลของรัฐบาลเท่าที่จำเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณูปโภคเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พานิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

#### 1.1 การคมนาคมและการขนส่ง

1) ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

2) ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

#### 1.2 สาธารณูปโภค

1) แหล่งน้ำ / ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

#### 1.3 สาธารณูปการ

1) การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

3) การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดและการวางแผนและปรับปรุงผังเมืองรวม

4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากการทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้นพบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

## 2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

### 2.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิต ฯ

#### 2.2 งานสวัสดิการสังคม

การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก ศูนย์ คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

#### 2.3 นันทนาการ

- 1) การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดทำอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสนามกีฬา
- 2) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการดูแล บำรุงรักษา

สวนสาธารณะ

#### 2.4 การศึกษา

- 1) การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์
- 2) การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและ การจัดการศึกษาระดับเขตงานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

#### 2.5 การสาธารณสุข

สาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็กการพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

3. การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่องานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ค่าสังคมสงเคราะห์ และค่ามาปันกิจการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

## 4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

4.1 การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ซึ่ง ตัว วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

4.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบล

4.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิการช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

4.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะสรุปแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนการกิจกรรมจำนวน 9 กรม ใน 6 กระทรวง

5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

5.1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

5.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

5.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุนและงานเผยแพร่ และซักจุ่งการลงทุน

5.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

5.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

5.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนการกิจกรรมจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

6. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

6.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

6.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมงานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

6.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

7. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2562) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ซึ่ง เป็นผู้มารับบริการงานต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 387 คน ในห้วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม 2562 โดยมีขอบเขตภารกิจงานบริการสาธารณสุขที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ ด้านการศึกษา 1) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park , ด้านกีฬา 2) งานบริการสนับสนุนกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร, ด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร และ 4) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร โดยประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.00 เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 (2) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.60 (3) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.60 (4) งานบริการสนับสนุนกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 68.60

คณารักษศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2563) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกุญภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

น้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการ ให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้ องค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณสุขจำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม จำนวน 5,167 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 371 คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวใน ด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร อยู่ใน ระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 (1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 94.00) (1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.65$  คิด เป็นร้อยละ 93.00) (1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$  คิดเป็นร้อยละ 94.40) (1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด ( $\bar{x} = 4.66$  คิดเป็นร้อยละ 93.20)

2) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมาก ที่สุด ( $\bar{x} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 (2.1) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดย ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.70$  คิดเป็นร้อยละ 94.00) (2.2) งานด้าน การพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20) (2.3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พ่อใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.81$  คิด เป็นร้อยละ 96.20) (2.4) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและ ที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{x} = 4.49$  คิดเป็นร้อยละ 89.80)

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวมประชาชน มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคนละผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ แบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม

1.1) ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน (1) ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ มีข้อเสนอแนะพัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงชั้นตอนการ ให้บริการและขั้นตอนการ ให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น (2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และช่องทาง การให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เป็นต้น (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนา เกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงชั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/ จุดบริการ เป็นต้น

1.2) ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน (1) งานด้านสาธารณสุข มี ข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม เช่น โควิด 19 และการป้องกันโรค ไข้เลือดออก เป็นต้น (2) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ข้อเสนอแนะให้พัฒนา เพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมและสะดวกต่อการให้บริการ เช่น ประสาน ชกส. จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่ สะดวกแก่การให้บริการ เป็นต้น (3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบาย ได้ชัดเจน เช่น อธิบายข้อระเบียบหรือรายละเอียดอัตราการชำระภาษีในแต่ละประเภทให้ประชาชนที่ ไม่เข้าใจทราบ เป็นต้น (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พัฒนาเพิ่มเติม การจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะ น้ำท่วมขังทุกชุมชน และสำรวจความ ต้องการและจัดหาถังขยะที่มีมาตรฐานให้ประชาชนที่ชำรุดเสียหาย เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) การวิจัย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 (2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบร่วม ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ ร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจาก การศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

นั้นหาก สายสุวัฒ และคณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอเมืองลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสุล (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต็น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต็น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีก ๑ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

บัณฑิต เมม่อนมี (2562) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณูปโภคของเทศบาล>NNNN จังหวัดNNNN ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยหัวหน้าศูนย์ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณูปโภค มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการเข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สุธรรม ขนาดศักดิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุ อุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/ โครงการต่าง ๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และ ควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

สมรรถ เมฆาณิชย์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วย ด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภินันท์ จันตะนีและคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพرك จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/ มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและมาตรการที่ ให้บริการ และด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการ กับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกและมาตรการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียนราชภูมิของเทศบาลตำบลไม่เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราชภูมิของเทศบาลตำบลไม่เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราชภูมิของเทศบาลตำบลไม่เรียง อำเภอฉ ragazzi จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราชภูมิของ เทศบาลตำบลไม่เรียง อำเภอฉ ragazzi จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บังคับแสดงอาการ เปื่อยหน่ายและแสดงกิริยาจากไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดี พอกการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่ออย่างช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่ น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก้เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้น กว่าเดิม

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ / การรับรู้ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการในการดำเนินการศึกษาซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กันให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามานาเคน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 4 ฉบับ ประกอบด้วย

**ฉบับที่ 1** แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 มีจำนวน 24 ข้อ

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พ่อใจมากที่สุด พ่อใจมาก พ่อใจปานกลาง พ่อใจน้อย พ่อใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พ่อใจมากที่สุด พ่อใจมาก พ่อใจปานกลาง พ่อใจน้อย พ่อใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พ่อใจมากที่สุด พ่อใจมาก พ่อใจปานกลาง พ่อใจน้อย พ่อใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พ่อใจมากที่สุด พ่อใจมาก พ่อใจปานกลาง พ่อใจน้อย พ่อใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

## การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาร่างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว หลักเกณฑ์ในการประเมินการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นก่อนไปทดลองใช้ (Try Out) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามดังนี้

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. รศ.ดร. ไพรัตน์ วงศ์น้ำ  | ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา  |
| 2. รศ.อุดม พรประเสริฐ      | ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา                        |
| 3. ผศ.ดร. กระพัน ศรีงาน    | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ |
| 4. ผศ.ดร. ชัยยศ ชาระนอง    | คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต                  |
| 5. ผศ.ดร. นาฏยาพร บุญเรือง | คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม                    |

ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) รายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) (บุญธรรม กิจบรีดาบริสุทธิ์, 2534, น.108-109) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ไว้จำนวน 24 ข้อตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ผู้ศึกษากำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในองค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคำนวนหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลfa ( $\alpha$ -Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.950

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.938

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871

### ขั้นตอนที่ 6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ประสานงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าแจ้งรายละเอียดและการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประสานงานและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 20 คน

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตราช査ความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมาณผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสแล้วทำการประมาณผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการวิจัย โดยการประมาณผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน

#### 1. สถิติพรรณนา

##### 1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ( $\bar{X}$ ) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รตนะ, 2546, น.40)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\Sigma X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (Standard deviation) โดยใช้สูตร  
(ชูศรี วงศ์รตนะ, 2546, 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}^2}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\Sigma X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\Sigma X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

### 2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตรโรวีเนลลี และเบลตัน

(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2546, น.248-249)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของคู่อยู่ระหว่าง -1 ถึง +1

$\Sigma R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เขี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เขี่ยวชาญ

2.2 สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (a-Coefficient) ของครอนบาก โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2546, น.321)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน ข้อคำถาม

$S_i^2$  แทน ความแปรปรวนรายข้อ

$S_x^2$  แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมาณผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคอร์ท (Likert, 1961, p.123 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, น.107-108) ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

2. ในการประเมินผลใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น เป็นการคำนวณ ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละลำดับชั้น มีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง พ่อใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง พ่อใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง พ่อใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง พ่อใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง พ่อใจมากที่สุด

3. การให้คะแนนความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ระดับของเกณฑ์การประเมินเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพ องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว แบ่งออกเป็น 10 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับเกณฑ์ไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95	เท่ากับ	10	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	เท่ากับ	9	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	เท่ากับ	8	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	เท่ากับ	7	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	เท่ากับ	6	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	เท่ากับ	5	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	เท่ากับ	4	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	เท่ากับ	3	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	เท่ากับ	2	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	เท่ากับ	1	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	เท่ากับ	0	คะแนน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านซองทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

- |           |     |  |
|-----------|-----|--|
| n         | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                       |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean)                         |
| SD        | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) |

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ binthurburi จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน ในรูปแบบตาราง ดังปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	132	33.00
	หญิง	268	67.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.00
	ระหว่าง 20 - 39 ปี	223	55.75
	ระหว่าง 40 - 59 ปี	153	38.25
	ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	20	5.00
อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	23	5.75
	เกษตรกร / รับจ้างทั่วไป	295	73.75
	ค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ	80	20.00
	อื่น ๆ	2	0.50
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6	1.50
	ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท	357	89.25
	ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท	33	8.25
	ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	4	1.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่งานองค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ binthurburi จังหวัดปราจีนบุรี ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบร่วมส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.00 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบร่วมส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมา อายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.25 อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 1 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบร่วมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาประกอบอาชีพ ค้าขาย / ประกอบอาชีพ

อิสระ คิดเป็นร้อยละ 20.00 และประกอบข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ อาชีพ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.25 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.50 และ ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

### ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.27	94.70	มากที่สุด	3
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.79	0.31	95.70	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.29	95.34	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.32	94.60	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.30</b>	<b>95.09</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 เมื่อแยก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.31 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.29 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 และ ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนโครงการสร้างของหน่วยงานกำหนด ขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านการขอ อนุญาตสิ่งปลูกสร้างอย่างชัดเจน	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด	2
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ตลอดเวลา	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด	3
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขอ อนุญาตสิ่งปลูกสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ มาใช้บริการ	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด	1
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มา ติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.61	0.18	92.20	มากที่สุด	5
5.การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.60	0.26	92.00	มากที่สุด	6
6.ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่ง ปลูกสร้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.33	95.00	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.27</b>	<b>94.70</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.3 พบร่วมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความ  
พึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 เมื่อ  
แยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมกับประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่  
มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง  
เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36  
รองลงมา คือ แสดงแผนโครงการสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านการขอ  
อนุญาตสิ่งปลูกสร้างอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 และข้อที่มี

ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26

**ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านซ่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.83	0.25	96.60	มากที่สุด	3
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด	2
3.มีการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.67	0.41	93.40	มากที่สุด	6
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.72	0.26	94.40	มากที่สุด	5
5.มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.80	0.28	96.00	มากที่สุด	4
6.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.85	0.29	97.00	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.31</b>	<b>95.70</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.4 พบร่วมดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลนางแก้ว ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 เมื่อแยกพิจารณาเป็นราย

ข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ ในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

**ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.26	92.60	มากที่สุด	7
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.67	0.26	93.40	มากที่สุด	6
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีจิตสำนึકที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด	4
5.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชน อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่เบื่องตนข้อเท็จจริง	4.82	0.30	96.40	มากที่สุด	3
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.83	0.25	96.60	มากที่สุด	2
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.41	95.00	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.29</b>	<b>95.34</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 และข้อที่มีความพึงพอใจที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงาน ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ชัดเจน	4.77	0.28	95.40	มากที่สุด	3
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น กฎหมาย ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.61	0.34	92.20	มากที่สุด	4
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.59	0.41	91.80	มากที่สุด	5
4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.91	0.25	98.20	มากที่สุด	1
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสมต่อการให้บริการ	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด	2
รวม	4.73	0.32	94.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบร่วมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์กรบริหารส่วนตำบลนางแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมกับประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอพิบูลมหานคร จังหวัดปราจีนบุรี**

**ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน**

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.30	94.50	มากที่สุด	4
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.81	0.32	96.13	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.33	95.51	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.34	96.12	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.32</b>	<b>95.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และ ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน	4.65	0.37	93.00	มากที่สุด	5
2.มีบุคลากรครอยให้คำแนะนำ หรือ ประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.25	96.20	มากที่สุด	2
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด	1
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.74	0.25	94.80	มากที่สุด	3
5.การให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.61	0.30	92.20	มากที่สุด	6
6.การให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.73	0.22	94.60	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.30</b>	<b>94.50</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมกันว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 รองลงมา คือ มีบุคลากรครอยให้คำแนะนำ หรือ ประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ

ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 และข้อที่มีความพึงพอใจในอย่างสุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

**ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลทางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด	2
2. มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.89	0.27	97.80	มากที่สุด	1
3. มีการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.76	0.34	95.20	มากที่สุด	5
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.69	0.25	93.80	มากที่สุด	6
5. มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด	4
6. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.85	0.27	97.00	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.32</b>	<b>96.13</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อกำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.62	0.31	92.4	มากที่สุด	7
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.81	0.25	96.2	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.89	0.45	97.8	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดีซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.79	0.25	95.8	มากที่สุด	4
5.เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่ปิดเป็นข้อเท็จจริง	4.77	0.43	95.4	มากที่สุด	5
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.75	0.23	95.0	มากที่สุด	6
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.39	96.0	มากที่สุด	3
รวม	4.78	0.33	95.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบร่วมด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมด้วยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ

โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสม กับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และ มุ่งผลลัพธ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 และข้อที่มีความ พึง พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และ มี จำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบ การให้บริการงานด้านเทคโนโลยี หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน	4.80	0.29	96.00	มากที่สุด	3
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงาน ด้านเทคโนโลยี หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และ สถานที่ให้บริการชัดเจน	4.79	0.37	95.80	มากที่สุด	4
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด	1
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสาร ประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.84	0.38	96.80	มากที่สุด	2
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อ การให้บริการ	4.72	0.32	94.40	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.34</b>	<b>96.12</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบร่วมด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคโนโลยี หรือ ป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน

มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 รองลงมา คือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ขัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบล หาดนางแก้ว อำเภอбинทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

#### ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบล หาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.32	94.23	มากที่สุด	3
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.73	0.37	94.67	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.43	94.09	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.34	95.16	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.37</b>	<b>94.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบล  
หาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงาน กำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน	4.87	0.36	97.40	มากที่สุด	1
2.มีบุคลากร coy ให้คำแนะนำ หรือ ประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.64	0.35	92.80	มากที่สุด	4
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้ หรือภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก	4.62	0.27	92.40	มากที่สุด	6
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้ มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.64	0.21	92.80	มากที่สุด	5
5.การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จใน ระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.78	0.37	95.60	มากที่สุด	2
6.ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	0.38	94.40	มากที่สุด	3
รวม	4.71	0.32	94.23	มากที่สุด	

จากการที่ 4.13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายด้าน พbvว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 รองลงมา คือ การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.27

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบล  
หาดนาเก้า ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.87	0.36	97.40	มากที่สุด	2
2. มีสายตรวจหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	4.75	0.37	95.00	มากที่สุด	3
3. มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.88	0.36	97.60	มากที่สุด	1
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรายได้หรือภาษี	4.59	0.34	91.80	มากที่สุด	6
5. มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.63	0.39	92.60	มากที่สุด	5
6. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การใช้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.68	0.39	93.60	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.37</b>	<b>94.67</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.14 พบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาเก้า ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมกัน ประชาราษฎร์ ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบล หาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อย ละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มี ความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มี ความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด	5
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเหมาะสมสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.54	0.46	90.80	มากที่สุด	7
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มี จิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.67	0.55	93.40	มากที่สุด	6
5.เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือน ข้อเท็จจริง	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด	2
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษา มาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.76	0.33	95.20	มากที่สุด	3
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรายได้หรือภาษี ให้บริการ ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.36	95.00	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.43</b>	<b>94.09</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.15 พบร่วมด้วย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่

ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือน ข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบล หาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบ การให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน	4.81	0.43	96.20	มากที่สุด	3
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด	2
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวก ในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.60	0.28	92.00	มากที่สุด	5
4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสาร ประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.67	0.27	93.40	มากที่สุด	4
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่อการให้บริการ	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.34</b>	<b>95.16</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดย

รวมอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ และ สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีรัฐ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28

#### ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.26	94.83	มากที่สุด	4
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.79	0.31	95.75	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.27	95.13	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.33	95.04	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.29	95.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.33 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเปียงเบนมาตรฐาน 0.26

**ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาเกว่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนอย่างชัดเจน	4.80	0.22	95.90	มากที่สุด	1
2.มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนตลอดเวลา	4.67	0.23	93.30	มากที่สุด	6
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ	4.71	0.23	94.10	มากที่สุด	5
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.76	0.21	95.10	มากที่สุด	3
5.การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.74	0.30	94.80	มากที่สุด	4
6.ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.79	0.37	95.80	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.26</b>	<b>94.83</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.18 พบร่วมดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาเกว่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเปียงเบนมาตรฐาน 0.26 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเปียงเบนมาตรฐาน 0.22 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนไม่ยุ่งยาก

ซับช้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23

**ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ**

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อย ละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.79	0.25	95.70	มากที่สุด	4
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด	1
3.มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.82	0.31	96.30	มากที่สุด	2
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	4.74	0.31	94.70	มากที่สุด	6
5.มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด	3
6.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนและแจ้งผลการดำเนินการที่.shtml รวดเร็ว	4.75	0.28	95.00	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.31</b>	<b>95.75</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านซ่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือซ่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 รองลงมา มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.23	94.50	มากที่สุด	6
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.68	0.30	93.50	มากที่สุด	7
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.73	0.30	94.50	มากที่สุด	5
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด	4
5.เจ้าหน้าที่ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่ปิดเบี้ยนข้อเท็จจริง	4.78	0.28	95.50	มากที่สุด	3
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.80	0.26	96.00	มากที่สุด	2
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.28	96.40	มากที่สุด	1
รวม	4.76	0.27	95.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบร率为ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบร率为ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

**ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับ	ลำดับ
				ความพึงพอใจ	
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบ การให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชนชัดเจน	4.84	0.38	96.80	มากที่สุด	1
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เช่น กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และ สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.36	94.30	มากที่สุด	4
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวก ในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการชุมชน ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.62	0.31	92.40	มากที่สุด	5
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสาร ประกอบอื่นๆ อย่างชัดเจน	4.76	0.27	95.10	มากที่สุด	3
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.83	0.34	96.60	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.33</b>	<b>95.04</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.21 พบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความ

พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนขัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 และด้านที่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.31

## ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปันบุรี จังหวัดปราจีนบุรี  
จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.75	0.30	95.09	มากที่สุด	3
2. ด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.32	95.57	มากที่สุด	1
3. ด้านรายได้หรือภาษี	4.73	0.37	94.54	มากที่สุด	4
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	4.76	0.29	95.19	มากที่สุด	2
รวม	4.75	0.30	95.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบร่วมกัน ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางแก้ว อำเภอปันบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละ 95.09 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบร่วมกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละ 95.57 รองลงมา คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละ 95.19 ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละ 95.09 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละ 94.54

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

#### สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.00 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมา อายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.25 อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 1 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจำท่าไป คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาประกอบอาชีพ ค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 20.00 และประกอบข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.25

รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 8.25 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.50 และ ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ宾ทารุบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับ พอดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ใน ระดับพอดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 รองลงมา คือ แสดงแผนโครงสร้างของหน่วยงาน กำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านการขอ อนุญาตสิ่งปลูกสร้าง แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทาง การรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการ ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และข้อที่มีความ

พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ หรือ ให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ สุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจใน ระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ทันสมัยและ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ宾ินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความ พึงพอใจ โดยรวมอยู่ ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกข้อ โดยด้านที่มีความ พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.34 รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการ คือ มีบุคลากร คอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการ คือ มีบุคลากร คอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านซ่องทางการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายติดต่อทุกช่องทาง ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทาง อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 รองลงมา คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอพินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 รองลงมา คือด้านซ่องทาง การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 รองลงมา คือ การให้บริการรายได้

หรือภาซี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้ หรือภาซี เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาซี องค์การบริหารส่วนตำบล หาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาซี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาซี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรายได้หรือภาซี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาซี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาซี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาซี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาซี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28

## ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอเก็บินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และด้านที่มีความพึงพอใจที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายติดต่อที่ชัดเจน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 รองลงมา มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนนอกสถานที่ หรือให้บริการใน

วันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลทางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลทางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

## ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์กร บริหารส่วนตำบลหาดนาแก้ว อำเภอเกินทรูรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละ 95.09 เมื่อแยกพิจารณาตาม ลักษณะงานและโครงการ พ布ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละ 95.57 รองลงมา คือ ด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละ 95.19 ด้านโยธา (การขอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละ 95.09 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละ 94.54

### ข้อเสนอแนะ

#### งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

1. ถนนมีการชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อเยอะ ควรมีการซ่อมแซม เพื่อความปลอดภัยแก่ ผู้ขับขี่ และความสะดวกในการสัญจรของประชาชน
2. อยากให้ทำท่อระบายน้ำข้างถนน เพราะฝนตกทีน้ำท่วมบ้านบางบ้านที่ และมีน้ำขัง เป็นบางจุด

#### งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

อยากให้มีถังขยะของหมู่บ้าน เพราะชาวบ้านไม่มีที่ทิ้งขยะ จนทำให้ชาวบ้านเอาขยะไป ทิ้งและเผาตามที่ต่าง ๆ

#### งานด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านการเก็บภาษีมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจมากขึ้น

#### งานด้านอื่นๆ

น้ำประปาสีขุ่นไม่สะอาด ควรมีการปรับปรุงแก้ไข

## บรรณานุกรม

- กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.** สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรับสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). **รายงานผลการศึกษาเรื่องการกล่าวหาการซื้อขายความผิดชอบทักษะ และ พฤติกรรมการกระทำความผิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** สีบ้าน 20 กุมภาพันธ์ 2563 จาก [http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2016/7/2176\\_5794.pdf](http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2016/7/2176_5794.pdf)
- กุลอน ธนาพงศ์ธร. (2530). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิชาการจัดการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช.
- กัญจิรา วิจิตรวัชรรักษ์. (2563). “การตีนตัวทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ในประเทศไทย”. **วารสารสถาบันวิจัยภูมิศาสตร์** ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2563).
- โกวิทย์ พวงงาม. (2543). **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญาณ.
- โกวิทย์ พวงงาม, (2555). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. (2544). **อบต. ในกระบวนการทัศน์ใหม่.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2562). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563.** ฝ่ายตรวจสอบตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- คณะกรรมการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอโค่วัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.** คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช.

- ชูวงศ์ ชายะบุตร. (2536). หลักการให้บริการครบทวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของ  
กรมการปกครอง. *เทศบาล*, 88(5), 11 -14.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย  
พุทธศักราช 2560. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขานุการสถาบัน  
ผู้แทนราษฎร.
- เหพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน  
ราชภูมิของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, *วารสารพุทธ  
ลังค์วิทยาปริทรรศน์* ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).
- นภาจรี จิวนันทประวัติ. (2557). การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน. (ออนไลน์).  
เข้าถึงได้ จาก [http://118.174.12.141/document/documents/documents/Individual\\_Study\\_162.pdf](http://118.174.12.141/document/documents/documents/Individual_Study_162.pdf). (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563).
- นารี นันตติกุล. (2545). ประสิทธิภาพของการบริหารจัดเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึง  
พอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษารณฑ์เทศบาล  
ตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทกาน สายสวาย และคณะ. (2563). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร  
บริหารส่วน ตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. *วารสารวิชาการ  
สถาบันวิทยาการจัดการแห่ง แปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และลังค์ศาสตร์*, ปีที่ 6  
ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2563.
- บัณฑิต เมืองมี. (2562). การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนonthaburi. *วารสารมนุษยศาสตร์  
และ ลังค์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์* ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม  
2562.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต  
เทศบาลครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ  
ประจำปีงบประมาณ 2563. (อัծสำเนา)
- ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2528). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร : โอดี้ียนสโต.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม  
กรุงเทพมหานคร.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 10, กรุงเทพมหานคร: ศูนย์  
สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วีโรฒ. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วีโรฒ.

ภาณุพงศ์ ศิริ. (2559). “การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย”. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 1(2), 110 – 122.

มนีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพมหานคร: หลักน้ำก้างการพิมพ์.

ยศธร ทวีผล และ ณัฐกริช เปาอินทร์. (2557). “แรงจูงใจของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิผล กรณีศึกษา เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา”. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 9(1), 21-41.

รศคนธ. รัตยเสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราษฎร์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. : 19-20 และ 67-70.

วิเชียร ตันศิริกคง. (2563). โครงสร้างส่วนล่างของการเมืองการปกครองไทย, ในเอกสารการสอน ชุดวิชา หลักพื้นฐานการเมืองการปกครองไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมราษฎร์.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแวดวงนานา เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาล ท้องถิ่น.

วุฒิสาร ตันไขย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสารจำกัด.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

สิริกันยา พัฒนาภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวนดุสิต. (2559). *การสำรวจความพึงพอใจให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี 2559*. นครสวนดุสิต: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวนดุสิต.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). *กฎหมายการปกคลองห้องถัง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกคลองส่วนห้องถัง ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. *วารสารสถาบันวิทยาการแห่งเบซิพิค*, 2(1), 68 – 79.

สาเรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครุอวาระย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัตร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุธรรม ขนาดศักดิ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกคลองส่วนห้องถัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา จังหวัดสงขลา (อัծสำเนา).

สุธรรม ขนาดศักดิ์. (2559). “ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกคลองส่วนห้องถัง กรณีศึกษา : องค์กรปกคลองส่วนห้องถังในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.” *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. กรกฎาคม - สิงหาคม. 37(4) : 192 - 203

สุธรรม ขนาดศักดิ์. (2562). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กร ปกคลองส่วนห้องถังประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560”. *วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ* ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).

สุเมธ เมฆวนิชย์. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. บริณญาณรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาภากร ธาตุโลหะ, สายสุนี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

อกินันท์ จันทะนี,วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์,วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันทะนี (2562). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพrok จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. *วารสารบัณฑิตศึกษาบริหารศรน์ วิทยาลัยสังฆนครสวรรค์* ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562

อนุวัฒน์ เกิดสุล. (2563). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเตี้็น อำเภอ พนัสนิคม จังหวัดลพบุรี”. *วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน* ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (ม.ค.-เม.ย.2563).

อุทัย ทิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: โอดีียนสโตร์.

อำนวย บุญรัตน์ไมตรี และนิพนธ์ ไตรสรณกุล. (2558). “การบริหารงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณสุข ด้านโครงสร้างพื้นฐาน” *วารสารมนุษย์สังคมปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี* ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2558, หน้า 93-108.

Daniel, Wit. (1967). *A Comparative Survey of Local Govt and Administration*. Bangkok : Kurusapha Press.

Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (2017). “Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free-to-play games”. *International Journal of Information Management*, 37(1, Part A), 1449-1459.

Hanks, L., Line, N., & Kim, W.G. (2017). “The impact of the social servicescape, density, and restaurant type on perceptions of interpersonal service quality”. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 35-44.

James, T.L., Villacis-Calderon, E.D., & Cook, D.F. (2017). “Exploring patient perceptions of healthcare service quality through analysis of unstructured feedback”. *Expert Systems with Applications*, 71, 479-492.

Rubogora Felix., (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda., *Journal of Business & Financial Affairs Journal of Business & Financial Affairs* ISSN: 2167-0234 Felix, J Bus Fin Aff 2017.

Gusti Ngurah Joko Adinegara et al., (2017). “Factors That Influences Tourist’s Satisfaction and Its Consequences., *European Journal of Business and Management* www.iiste.orgISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.9, No.8, 2017.

- Melo, A. J. , Hernandez-Maestro, R. M. , & Munoz-Gallego, P. A. (2017). "Service quality perception, online visibility, and business performance in rural lodging establishments". *Journal of Travel Research*, 56 (2), 250-262.
- See-Ying Kwok & Ahmad Jusoh and Zainab Khalifah., (2017). "The Mediating Effects of Value on Service Quality-Satisfaction Relationship in Malaysian Tourism Industry"., *International Journal of Business and Society*, Vol. 18 No. 2, 2017, 363-372.
- Sedjai Asma. et al., (2018). "The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines"., *International Journal of Economics & Management Sciences*., Int J Econ Manag Sci, an open access .,Journal Volume 7 • Issue 1 • 1000503 ISSN: 2162-6359 Asma etal., Int J Econ Manag Sci 2018
- Millet. (1954). "Management in the Public Service". **The quest for effective performance.** New York: McGraw-Hill Book.
- Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani. (2018). "The Service Quality Drivers of Customer Experience; The Case of Islamic Banks in Indonesia Industry". *Ecoforum Journal*, 7 (2). pp. 507-514
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis.* New York: Harper and Row International.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1985). " Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". *Journal of Marketing*, v. 58, 111-124.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990) An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model. Marketing Science Institute Research Program Series, 12, 90-122.
- Parasuraman, A. and Grewal, D. (2000). "The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 168-170.
- William A. Robson. (1953). "Local Government" in *Encyclopedia of Social Science*. New York: The .Macmillan.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา  
(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ว่าไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

- |       |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|
| เพศ   | <input type="checkbox"/> ชาย                     | <input type="checkbox"/> หญิง                      |  |  |
| อายุ  | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี           | <input type="checkbox"/> ระหว่าง 20 – 39 ปี        | <input type="checkbox"/> ระหว่าง 40 -59 ปี | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป |
| อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ   | <input type="checkbox"/> เกษตรกร/รับจำจ้างที่ว่าไป |  |  |
|       | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....               |  |  |

รายได้เฉลี่ย/เดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท          | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป   |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ต้อง ปรับ ปรุง
<b>❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
Q1.	แสดงแผนโถรรังของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างตลอดเวลา					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6	ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายติดตามหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					

Q9.	มีการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ				
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง				
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน				
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะทារวดเร็ว				

❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Q13.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				
Q14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน				
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ				
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีจิตสำนึકที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ				
Q17.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง				
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลลัพธ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้				
Q19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ				

❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงาน ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ชัดเจน				
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน				
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ทันสมัยและเพียงพอ				
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน				
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กiosks ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก เช่น กiosks ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก				



แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ว่าไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

- |       |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|
| เพศ   | <input type="checkbox"/> ชาย                     | <input type="checkbox"/> หญิง                      |  |  |
| อายุ  | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี           | <input type="checkbox"/> ระหว่าง 20 – 39 ปี        | <input type="checkbox"/> ระหว่าง 40 -59 ปี | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป |
| อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ   | <input type="checkbox"/> เกษตรกร/รับจำจ้างที่ว่าไป |  |  |
|       | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....               |  |  |

รายได้เฉลี่ย/เดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท          | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป   |

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✗ ในช่อง  ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ต้อง ปรับ ปรุง
<b>❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
Q1.	แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามกำหนด					
Q6.	การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายติดตามหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					

Q9.	มีการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ				
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย				
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน				
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเจ้งผลการดำเนินการที่สอดคล้อง รวดเร็ว				
<b>❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
Q13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				
Q14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน				
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ				
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ				
Q17.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง				
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลลัพธ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้				
Q19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
<b>❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน				
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน				
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ				
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน				
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ				



รหัสแบบสอบถาม

--	--	--	--	--	--

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลทางด้านแก้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  ระหว่าง 20 – 39 ปี  ระหว่าง 40 -59 ปี  ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  เกษตรกร/รับจำจ้างทั่วไป

ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ  อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท  ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท  ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ต้อง ปรับ ปรุง

❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

Q1.	แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรอยู่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6	ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					

❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายติดต่อเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี					
Q9.	มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					

Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรายได้หรือภาษี				
Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้จ่ายไม่ซับซ้อน				
Q12.	ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การใช้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว				

❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Q13.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				
Q14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน				
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการให้บริการ				
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ				
Q17.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง				
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้				
Q19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรายได้หรือภาษี ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ				

❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน				
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน				
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัย และเพียงพอ				
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน				
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ				



## แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงาน

## ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

- |       |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|
| เพศ   | <input type="checkbox"/> ชาย                     | <input type="checkbox"/> หญิง                    |  |  |
| อายุ  | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี           | <input type="checkbox"/> ระหว่าง 20 – 39 ปี      | <input type="checkbox"/> ระหว่าง 40 -59 ปี | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป |
| อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ   | <input type="checkbox"/> เกษตรกร/รับจำจ้างทั่วไป |  |  |
|       | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....             |  |  |

## รายได้เฉลี่ย/เดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท          | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป   |

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ต้อง ปรับ ปรุง
<b>❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
Q1.	แสดงแผนผังโครงสร้างกำกับนัดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนอย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนตลอดเวลา					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามกำหนด					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคุ้มค่า					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรวจหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน					

Q9.	มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ				
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน				
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์				
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชนและแจ้งผลการดำเนินการที่สะท้วง รวดเร็ว				
<b>❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
Q13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				
Q14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน				
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง				
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนมีจิตสำนึกรักสังคม ศุภจริยธรรม และรับผิดชอบ				
Q17.	เจ้าหน้าที่ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง				
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้				
Q19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
<b>❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนชัดเจน				
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เช่น กฎหมาย ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน				
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ที่ทันสมัยและเพียงพอ				
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ อย่างชัดเจน				
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสมต่อการให้บริการ				

ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอเกokบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	91.3333	96.575	.752	.944
ITEM02	91.2333	98.254	.629	.945
ITEM03	91.3000	94.562	.809	.943
ITEM04	91.3333	99.333	.594	.946
ITEM05	91.4000	97.697	.692	.945
ITEM06	91.2667	96.961	.705	.944
ITEM07	91.1333	95.430	.753	.944
ITEM08	91.3000	98.700	.730	.944
ITEM09	91.2333	98.392	.737	.944
ITEM10	91.2000	99.683	.654	.945
ITEM11	91.3000	97.459	.653	.945
ITEM12	91.0667	100.616	.571	.946
ITEM13	91.1667	99.592	.625	.945
ITEM14	90.9667	99.413	.604	.946
ITEM15	90.9333	102.547	.429	.948
ITEM16	91.0000	101.310	.469	.947
ITEM17	90.9667	103.620	.405	.948
ITEM18	91.0000	101.310	.522	.947
ITEM19	91.1000	98.714	.638	.945
ITEM20	91.2000	97.338	.784	.943
ITEM21	91.1667	99.592	.697	.945
ITEM22	91.1000	100.852	.580	.946
ITEM23	91.1667	100.351	.626	.946
ITEM24	91.2000	99.614	.596	.946

**ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอเกokบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	85.6333	147.413	.578	.949
ITEM02	85.5333	145.844	.643	.948
ITEM03	85.3000	146.700	.694	.947
ITEM04	85.4333	143.495	.719	.947
ITEM05	85.2667	141.926	.759	.946
ITEM06	85.7667	147.564	.604	.948
ITEM07	85.6000	145.421	.653	.948
ITEM08	85.6333	147.482	.539	.949
ITEM09	85.5667	145.013	.583	.949
ITEM10	85.3333	142.713	.724	.947
ITEM11	85.6667	140.851	.709	.947
ITEM12	85.4333	142.599	.728	.947
ITEM13	85.4000	143.145	.750	.947
ITEM14	85.4000	143.903	.801	.946
ITEM15	85.5333	145.223	.639	.948
ITEM16	85.8000	147.476	.537	.949
ITEM17	85.6333	149.620	.579	.949
ITEM18	85.6667	148.161	.746	.947
ITEM19	85.5000	143.776	.816	.946
ITEM20	85.5667	148.737	.656	.948
ITEM21	85.5667	148.254	.690	.948
ITEM22	85.4333	147.702	.723	.947
ITEM23	85.4000	147.903	.733	.947
ITEM24	85.3000	157.045	.084	.953

**ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	89.1000	83.472	.721	.934
ITEM02	89.0333	82.654	.726	.934
ITEM03	89.0333	83.620	.703	.934
ITEM04	89.0667	82.340	.725	.934
ITEM05	89.0333	85.964	.623	.936
ITEM06	89.0667	82.685	.827	.933
ITEM07	89.0000	86.069	.575	.936
ITEM08	89.2000	83.545	.648	.935
ITEM09	89.2667	85.651	.602	.936
ITEM10	89.2000	83.200	.811	.933
ITEM11	89.2667	84.547	.585	.936
ITEM12	89.1667	85.454	.618	.936
ITEM13	89.1667	86.213	.544	.937
ITEM14	89.1333	86.464	.544	.937
ITEM15	89.1000	83.472	.662	.935
ITEM16	89.0000	84.828	.700	.935
ITEM17	89.1333	84.257	.627	.935
ITEM18	89.2333	83.357	.860	.933
ITEM19	89.3000	82.562	.684	.935
ITEM20	89.3667	88.033	.343	.939
ITEM21	89.3667	86.378	.493	.937
ITEM22	89.2333	85.909	.533	.937
ITEM23	89.2000	86.510	.495	.937
ITEM24	89.1000	92.921	-.083	.945

**ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	99.1333	53.223	.744	.855
ITEM02	99.2667	55.720	.609	.861
ITEM03	99.2000	55.890	.526	.863
ITEM04	99.5000	59.362	.265	.870
ITEM05	99.2667	58.409	.349	.868
ITEM06	99.2000	58.372	.345	.868
ITEM07	99.1000	58.783	.340	.869
ITEM08	99.5667	57.082	.363	.869
ITEM09	99.3667	58.240	.349	.868
ITEM10	99.3000	60.286	.130	.874
ITEM11	99.3000	58.079	.351	.868
ITEM12	99.4000	56.317	.530	.863
ITEM13	99.2333	55.909	.580	.862
ITEM14	99.2333	57.289	.386	.868
ITEM15	99.2667	59.720	.167	.873
ITEM16	99.2333	57.289	.479	.865
ITEM17	99.4000	53.697	.699	.857
ITEM18	99.4667	54.189	.590	.861
ITEM19	99.5667	55.220	.502	.864
ITEM20	99.1000	58.024	.383	.867
ITEM21	99.3333	58.644	.295	.870
ITEM22	99.3667	56.516	.452	.866
ITEM23	99.4667	56.120	.390	.868
ITEM24	99.3000	54.976	.546	.862

## ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อําเภอ กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอปินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565



**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอเกokบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปี 2565**

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโภจน์ ผลพันธิน   | ที่ปรึกษาโครงการ          |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ ชาวนะนอง | หัวหน้าโครงการและนักวิจัย |
| 3. นางเอมิกา รัตนมาลา                   | นักวิจัย                  |
| 4. นางสาวชนิสรา จิตจินดา                | นักวิจัย                  |