

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการศึกษาาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562 ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายนามดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา รองศาสตราจารย์อุดม พรประเสริฐ ที่ปรึกษาศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก ดร.กระพั่น ศรีงาน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดร.สุชาติ ใจสถาน อาจารย์พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเป็นความร่วมมือของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ชัยยศ ชาวระนอง และสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก เป็นผู้ดำเนินการศึกษาวิจัย อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ผลของความดีในการวิจัยครั้งนี้ จงดลบันดาลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่านจงประสบความสุข

คณะผู้วิจัย  
กันยายน 2562

## บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคืองานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และงานด้านการขอจดทะเบียนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
การปกครองส่วนท้องถิ่น	17
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี	54
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี	59

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี	50
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี	55
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน	60
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการประเมิน	61
ข้อเสนอแนะ	68
<b>บรรณานุกรม</b>	69
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	74
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562	89
<b>ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ</b>	92
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562	



## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	55
ตารางที่ 18	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	56
ตารางที่ 19	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 20	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 21	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 22	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ	60

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมา ตามลำดับถึง ปัจจุบันเป็นแนวความคิดให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งสอดคล้อง อย่างมากกับ แนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีขึ้นเพื่อให้ ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ปลอดภัยจากการชี้นำของรัฐบาล มีความสามารถที่ จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างไรก็ตามในด้าน นโยบายที่สำคัญยังคงยึด นโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง และนโยบายในการสังคมไทยโดยทั่วไป ตระหนักถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นในฐานะรากฐานของการพัฒนาประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่างๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิด ทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไก ในการบริหารการปกครองของรัฐบาลนั้น มีภาระหน้าที่อย่าง มากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชน ได้รับความสุขความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต และ ดูแลความมั่นคงของชาติทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแล และจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึง ทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการดำเนินงานที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้รวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ ตัวบุคคลหรือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึง เมื่อเป็นเช่นนี้การลดภาระของ รัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความ ต้องการของชุมชน เพื่อเกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับจุดประสงค์ของชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้ การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและ ความสำคัญเกิดขึ้น

โดยปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประกอบกับการ พัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับจึงจำเป็นต้องปรับปรุง รูปแบบการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนไป เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง เต็มที่และมี ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพราะกิจการ บางอย่างเป็น เรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นซึ่งจะมีสภาพแตกต่างกันออกไป

การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความ ต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึง

การพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่างๆมากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผล



กำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง กระทรวงมหาดไทย จึงได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินกิจการตามภารกิจด้วยความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็น แนวทางในการปฏิบัติ และประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการนี้คือหนึ่งในตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ

ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ เช่น การตั้งสภาที่ปรึกษา รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานและเสนอโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคคลภายนอก เช่น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น โดยมีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้และร่วมมือในการดำเนินโครงการ รวมทั้งการศึกษาดูงานหรือโครงการที่ดีและประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนส่งผล ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้ทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งนี้มีมิติสำคัญมิใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้นและกระทบต่อประชาชนทุกด้าน แต่ยังหมายรวมถึงอำนาจอิสระหรือดุลยพินิจในการ ตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้นในบทบาทที่หลากหลายทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สุขภาพ และความปลอดภัย ขณะเดียวกันการเพิ่มขึ้นของพื้นที่และประชากร ย่อมมีผลกระทบต่อการทำงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งในแง่คุณภาพ และปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น และเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ รวมถึง เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ตามความคาดหมาย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบ

พอในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยดังนั้นความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุกๆหน่วยหรือทุกๆสมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่าๆ กัน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามานะ

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการกำหนดกรอบแนวทางขอบเขตด้านเนื้อหาของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยกำหนดไว้ 4 ด้านได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศึกษาโดยจะทำการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของโครงการหรือกิจกรรมดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านจัดเก็บภาษี
- 2.2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 ด้านขอจุด เปลี่ยนแปลง ยกเลิกทะเบียนพาณิชย์

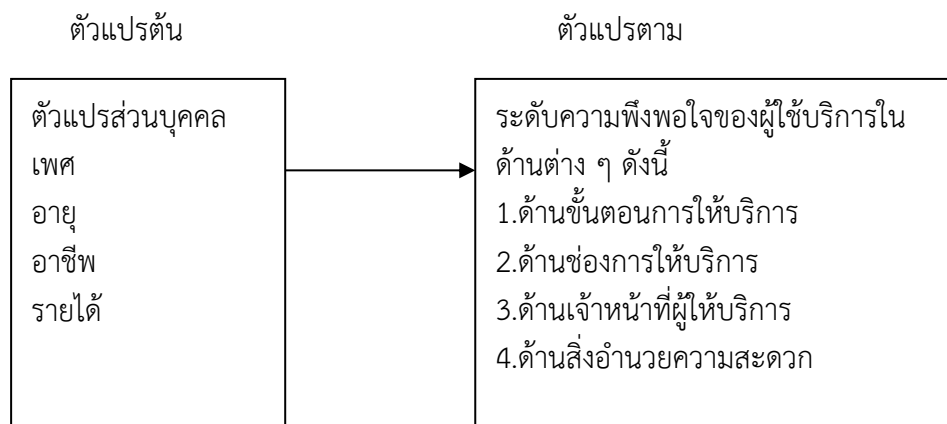
2.4 ด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

### 3.ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง สิงหาคม – กันยายน 2562

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิดในการประเมินจากข้อกำหนดการประเมินงานและโครงการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562 ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีรายละเอียดดังนี้



### สมมุติฐานในการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น หมายถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ไปใช้บริการในทางบวก หากประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการมากผลที่ได้รับคือการแสดงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของผู้ให้บริการ (บุศรา จงรักษ์ชอบ, 2544, หน้า 1

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้แก่การกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการ การให้คำแนะนำและการประชาสัมพันธ์ กระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ การชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ

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

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

ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ การเตรียมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการ แบบฟอร์มขั้นตอนในการให้บริการ และการเตรียมสถานที่ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในการประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562
2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการทำงานตลอดจนกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตรงตามกับความต้องการของประชาชนผู้วิจัยได้เสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การปกครองส่วนท้องถิ่น
3. บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด หลุยส์ จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

จิรวรรณ ภัคติบุตร (2533 : 87) ได้ให้ความหมาย ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการเป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ทั้งในด้านการใช้ความต้องการในการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่าความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์ณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ประสาธ อิศรปรีดา (2547 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงพลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้แน่นอนน้อยพียงสามาร (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงทำที่ต่อสิ่งต่างๆ 3 อย่างคือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรงลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคนและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้า บริการราคาการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) กล่าวว่าความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วยได้แก่การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจกับรายได้ที่รับ

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1995 : 2) กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการเช่นความรับผิดชอบความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการเป็นต้นและในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจากอภากรธาตุโลหะและคณะ. 2553 :10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลกล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภทอง. 2546 :9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นๆและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้สิ่งต่างๆเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่ง

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆหากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตามมักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้วซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่างๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังหากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

### 3. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลผลิตภัณฑบริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลผลิตภัณฑบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ชมมองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑบริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไปโดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

3. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ช่วงศั ษายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการที่จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร(Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลาการพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจจะทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น



3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วยเช่นมีผู้มีขอจดทะเบียนการค้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลี้ภัยเอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกหากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นแต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายระเบียบแบบแผนและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาคการให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาคซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการเพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะอาด

พาราซูรามาน (Parasuraman. et al. 1990 ; Parasuraman and Grewal. 2000) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจโดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือการให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

#### 4. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วยเพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพโดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัยและสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานจำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานรับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการทำงานโดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

### 5. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้นนักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แบบสำรวจปรนัยเป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเองเป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดใช้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวมตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975:unpaged) ซึ่งมีข้อความเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮมแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ความมั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและกลิ่นของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

### **หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มัมฟอร์ด (Manford, E., 1972 อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542:162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามี

พื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์

มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกันได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป

ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

#### 6. ลักษณะสำคัญของการให้บริการ

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ (2543, หน้า 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้าไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดการบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้จึงเกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

กุลธนา ธนาพงศ์ธร (2527, หน้า 30 อ้างถึงใน ศรีณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) ให้แนว คิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดใ้ให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดใ้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินใ้ได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีใ้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดใ้จะต้องใ้แก่ผู้มาใ้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใ้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นใ้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใ้จ่ายที่ต้งใ้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จ้จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดใ้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติใ้ได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใ้แก่ผู้ใ้บริการหรือผู้ใ้บริการมากจนเกินไป

สมชาติ กิจจรยง (2521, หน้า 52) กล่าวถึงคุณสมบัตินี้ของผู้บริการจะต้องมีดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอกักปฏิกิริยา และวจาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ใ้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
5. งามอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้งรักงาน ต้งพากเพียร ต้งต้งใจ ต้งพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
6. ฝึกเป็นคนที่รู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจอยู่เสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองใ้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ใ้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลใ้ในงานและข่าวสารทั่วไปได้

ชนินทร์ พิทยาวิวิท (2533 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, 2543, หน้า 23) ได้กล่าวว้ว่าเจ้าหน้าที่ของธนาคารต้งมีหน้าที่และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการใ้บริการแก่ผู้มาใ้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยท้สุภาพอ่อนโยนและใ้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยท้ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการใ้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยท้ความอบอุ่น และยินดีใ้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยท้ความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะสร้างท้เป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยท้ความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างท้เป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยท้ความจริงใจ แทนที่จะสร้างท้เป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยท้ความอดทน แทนที่จะใ้ห้ขุนเคือง

9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้แทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการ เฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

## 7. องค์ประกอบบริการ

แมคครอลอง (Maculion, 1954 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล , 2545, หน้า 29) มีความเห็นว่าการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service - delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปแบบของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536, อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน 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 เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

## 8. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

### 8.1. การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบง่าย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการ การให้บริการที่ปรับปรุงใหม่

ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลัดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

2. เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
3. สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
5. จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
6. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

#### 8.2 จัดให้มีแผนกบริการประชาชน

การสร้างความสะดวกสบายเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อจะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ยิ้มแย้มและทักทาย
- สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- แนะนำสู่จุดบริการต่างๆ

#### 8.3 การจัดระบบการให้บริการ

##### 1. การจัดลำดับในการติดต่อโดย

- ให้บัตรคิว
- ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร
- จัดช่องทางให้ติดต่อ
- จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจาก

ช่องทางที่เป็นช่องทางด่วน

2. การจัดจุดรับติดต่อควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

#### 9.การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากและจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการหลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก

แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบร์รี่ (Para-suraman, Zeithaml; &Berry.1985:41-50) 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) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขายและการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

9.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีก

## การปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษาธิการ (2528, หน้า 8อ้างถึงใน พิเศษฐ คามจักร, 2553, หน้า 42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตาม นโยบายของตนเอง

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนใน ท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของ ตนเอง หรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนด นโยบาย และบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของ กฎหมายว่า ด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนใน ท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

## 2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.2 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

## 3. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

3.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

3.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตน

3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

4.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

4.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

4.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่นการจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

### บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณสุขที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณสุขบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณสุขที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณสุขระหว่างรัฐกับท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการเช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศโดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอัน

เดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่น แต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับ สภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษา ระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการ การศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็น เรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่น แต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้อง สงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเองทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพ และความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความ มั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ เช่น กิจการทางการทูตภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลาง ยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็น ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนใน ท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถ แยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มีและ บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทใน สังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะ ส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้น หรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่โดยกตัวอย่างเช่น ถ้า บริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการ สาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่นโอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็น ภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความซับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

#### 4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดการบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะกล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไปคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ

ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจั้ดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ดังกล่าวแล้วถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะและเมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 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 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ 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. วางผังเมือง เป็นต้น

นอกจากนี้ถ้าพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 ยังได้กำหนดว่าเทศบาลแต่ละประเภทมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการแตกต่างกันโดยเทศบาลนครจะมีอำนาจหน้าที่มากที่สุดและยังได้มีการกำหนดว่ามีบางภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนครจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ตั้งตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นว่าด้วยลักษณะของการกำหนดข้อกำหนดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นการกำหนดไว้กว้างๆ และเป็นกำหนดในลักษณะที่ท้องถิ่นอาจจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นได้รับการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อม ความสามารถและแผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครไว้โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียดทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลบังคับใช้และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระและการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับ ดูแลของรัฐบาลเท่าที่จำเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 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 การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดและการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม

4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากงานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้นพบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2.2 งานสวัสดิการสังคม

การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิจานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

2.3 นันทนาการ

1) การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสนามกีฬา

2.) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการดูแล บำรุง รักษาสวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา

1) การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัยการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

2) การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขตงานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

2.5 การสาธารณสุข



สาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็กการพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

3. การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่องานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อนค่าส่งคนสงเคราะห์และค่ามาปนกิจการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยงานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

4.1. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิจานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัดและการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

4.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

4.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะสรุปแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 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 งานบริการข้อมูลนักลงทุนและงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

5.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

5.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

5.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

6. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

6.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

6.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมงานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

6.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะ  
ประโยชน์

7. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกวิท พวงงาม (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นที่มี  
การบริหารจัดการที่ดีมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น โดยการตรวจสอบข้อมูล  
การปฏิบัติราชการ ตามแบบประเมินกับประเมินโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่น รวมทั้ง  
การจัดลำดับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน ประจำปี 2555 จำนวน 404 แห่ง  
พบว่า มีเพียง 204 แห่งที่มีความพร้อมและประสงค์ ตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติราชการ และ  
ตรวจสอบโครงการหรือกิจกรรมที่มีความเป็นนวัตกรรม ท้องถิ่น ซึ่งผลการตรวจสอบการปฏิบัติ  
ราชการทั้ง 6 ด้าน พบว่า อปท. ร้อยละ 47 มีการจัดบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนใน  
ด้านการมีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยจัดคอมพิวเตอร์และระบบ Internet ให้บริการประชาชนในการ  
สืบค้นข้อมูล มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการ  
ประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรโดยได้นำผลการประเมินมาปรับปรุง มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์  
หลากหลายช่องทาง และมีการจัดทำบัญชีเรื่องราว ร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไข รวมทั้ง อปท.ขนาด  
ใหญ่บางแห่งมีการจัด ตั้งศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า  
ยังมี อปท. ร้อยละ 53 ที่มีจุดอ่อนต้องปรับปรุงในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในศูนย์ข้อมูลให้พร้อมใช้  
งานได้ข้อมูลที่อปท.เผยแพร่แก่ประชาชนยังไม่เป็นปัจจุบัน บาง อปท. ไม่มีการประเมินผลการ  
ปฏิบัติงาน และไม่ได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนางาน ในส่วนการรับเรื่องราวร้องทุกข์  
พบว่า ทุก อปท.จะทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการ แก้ไขปัญหาแต่เรื่องที่ดำเนินการแก้ไข  
ไม่ค่อยตรงกับเป้า เรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า อปท.ขนาดเล็กมีการ  
ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) น้อยเพราะมี ปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบและ  
งบประมาณจำกัด

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ  
ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง  
จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา  
และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184  
คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่  
ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เพชร บุดสีทา (2555) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ 5 ลักษณะ ได้แก่ 1. กรุงเทพมหานคร หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า กทม. 2. เมืองพัทยา 3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า อบจ. 4. เทศบาล 5. องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า อบต. ทั้ง 5 ลักษณะ นี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองทั้ง 5 ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้าน

เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกไว้ 2 ประเภท กิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบล นั้น ๆ ต้องถือ ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น กิจกรรมที่อาจจัดทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วน ตำบลนั้น ๆ จะทำในงบประมาณต่อ ๆ ไป องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้มีน้ำดื่มเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มีและการมีบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและการส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรม ในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม การส่งเสริมกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 23) องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลแต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงเสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับร่างพระราชกฤษฎีกาตามที่ ก.พ.ร. เสนอ และประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลาย ๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมี ภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้าง การบริการ มีบุคลากร และงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่าง ๆ ต้องได้รับการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งหนึ่งของจังหวัดกำแพงเพชร และเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการ สาธารณะ ของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหาร

ท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร มีการร่วมมือร่วมใจ ที่จะพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป แต่ถึงแม้ว่าจะมีการบริหารจัดการที่ดี ก็ยังมีส่วนอื่นที่ยังจัดว่าต้องมีการปรับปรุงแก้ไขควบคู่กันไป ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำรงชีพขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง ซึ่งการแก้ปัญหาต่าง ๆ นั้น มีองค์ประกอบในการแก้ไขปัญหาลึก คือ เรื่องงบประมาณ และแผนงานตามลำดับความสำคัญ ส่งผลให้อาจมีการแก้ปัญหาที่ไม่สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าใน พื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนา ประสิทธิภาพงานบริการประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอ เมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อ่างทอง และเป็นการหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่องค์การบริหารส่วน ตำบลอ่างทอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์ของการประเมิน 1. เพื่อประเมินความพึง พพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัด กำแพงเพชร 2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหน่วยบริการจัดเก็บภาษี เคลื่อนที่ ปี 2555 (ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพการจัดเก็บรายได้) ขององค์การบริหารส่วนตำบล อ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ โครงการปรับปรุงกระบวนการลดขั้นตอนการทำงานการบริการและสนองความต้องการของประชาชน ในการดำเนินงานด้านสวัสดิการเบี้ยความพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง ประจำปี 2555 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ/การรับรู้ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการในการดำเนินการศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุกๆหน่วยหรือทุกๆสมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่าๆ กันให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามาเน่

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 4 ฉบับ ประกอบด้วย

**ฉบับที่ 1** แบบสอบถามความพึงพอใจโครงการงานด้านจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ฉบับที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจโครงการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบ  
รายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ  
แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ฉบับที่ 3** แบบสอบถามความพึงพอใจโครงการด้านขอจัด เปลี่ยนแปลง ยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบ  
รายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ  
แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

**ฉบับที่ 4** แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบ  
รายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ  
แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

## การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอน  
ดำเนินการดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

**ขั้นตอนที่ 2** ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้  
เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว หลักเกณฑ์ในการประเมินการ  
กำหนดผลประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

**ขั้นตอนที่ 3** ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นก่อนไปทดลองใช้ (Try Out) โดยให้  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามดังนี้

1. รศ.ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม      ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รศ.อุดม พรประเสริฐ      ที่ปรึกษาผู้อำนวยการมหาวิทยาลัย  
สวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก
3. ดร.กระพัน ศรีงาน      รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
4. ผศ.ดร.ชัยยศ ชาวระนอง      ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก  
มหาวิทยาลัยบูรพา
5. ดร.วิโรจน์ พรหมสุด      มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

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

**ขั้นตอนที่ 4** ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

**ขั้นตอนที่ 5** ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์: 2540, หน้า 125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.65

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านขอจุด เปลี่ยนแปลง ยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการ



ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

### ขั้นตอนที่ 6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ประสานงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประสานงานและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก จำนวน 20 คน

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสแล้วทำการประมวลผลข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPAW version 17.0

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการวิจัย โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน

### 1. สถิติพรรณ

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ( $\bar{X}$ ) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 40)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 65)

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

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
( $\Sigma X$ )<sup>2</sup> แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $\Sigma X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตรโรวินอลี แฮมเบลตัน (ลิ้ว สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2546 : 248-249)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของคู่อยู่ระหว่าง -1 ถึง +1  
 $\Sigma R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด  
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (a-Coefficient) ของครอนบาค โดยใช้สูตร (ลิ้ว สายยศ ; และอังคณา สายยศ. 2546 : 321)

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

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
K แทน ข้อคำถาม  
 $S_i^2$  แทน ความแปรปรวนรายข้อ  
 $S_x^2$  แทน ความแปรปรวนทั้งหมด  
 $\Sigma S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

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

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

2. ในการประเมินผลใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอัตราภาคชั้นเป็นการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละลำดับชั้น มีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

3. การให้คะแนนความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ระดับของเกณฑ์การประเมินเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว 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

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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/การรับรู้การให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีจำนวน 400 คน ในรูปแบบตาราง ดังปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	162	40.50
	หญิง	268	59.50
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.25
	ระหว่าง 20 - 39 ปี	43	10.75
	ระหว่าง 40 - 59 ปี	142	35.50
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	169	42.25
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.75
	เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	100	25.00
	ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	120	30.00
	อื่นๆ	134	33.50
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	46	11.50
	ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท	123	30.75
	ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท	84	21.00
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	110	27.50

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.50 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 30.00 และประกอบข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.75 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 11.50

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

### องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอทาบรินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

#### ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.69	95.97	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.72	93.94	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.72	93.12	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.69	92.70	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.71</b>	<b>93.93</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ ตลอดเวลา (EB7)	4.42	0.54	88.40	มากที่สุด	6
2. หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลา ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)	4.98	0.77	99.60	มากที่สุด	1
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ในปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ของผู้รับบริการ	4.74	0.73	94.80	มากที่สุด	5
4. การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการ จัดเก็บภาษีแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามกำหนด	4.81	0.72	96.20	มากที่สุด	4
5. มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีตามลำดับอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรม	4.86	0.69	97.20	มากที่สุด	3
6. ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้าน การจัดเก็บภาษีมีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.98	0.68	99.60	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.69</b>	<b>95.97</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวม  
อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจ  
มากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้  
ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือ  
ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ  
คล่องตัวคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อย  
ที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ  
ตลอดเวลา (EB7) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

**ตารางที่ 4**ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์บริการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)	4.47	0.66	89.40	มากที่สุด	5
2. หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)	4.77	0.66	95.40	มากที่สุด	3
3. มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.19	0.66	83.80	มาก	6
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี	4.83	0.60	96.60	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.82	0.75	96.40	มากที่สุด	2
6. มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.73	0.83	94.60	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.69</b>	<b>92.70</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66



ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	S	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถโดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)	4.47	0.74	89.4	มากที่สุด	7
2. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.66	0.60	93.2	มากที่สุด	6
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.74	0.75	94.8	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.69	0.75	93.8	มากที่สุด	5
5. ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.81	0.71	96.2	มากที่สุด	1
6. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความถูกต้อง (E21)	4.75	0.69	95.0	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.76	0.77	95.2	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.72</b>	<b>93.94</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

**ตารางที่ 6** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ (E1)	4.27	0.78	85.40	มากที่สุด	5
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีเช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการ อย่างชัดเจน	4.67	0.67	93.40	มากที่สุด	4
3. หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และ อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ (I34)	4.72	0.69	94.40	มากที่สุด	3
4. หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.82	0.75	96.40	มากที่สุด	1
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.73	96.00	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.71</b>	<b>93.93</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้า มี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.59	93.87	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.64	93.40	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.63	94.00	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.82	81.32	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.67</b>	<b>90.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ  
โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยก  
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน ประชาชนมี  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด  
ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ การให้บริการตลอดเวลา (EB7)	4.67	0.66	93.40	มากที่สุด	5
2. หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)	4.69	0.58	93.80	มากที่สุด	2
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ในปฏิบัติงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้รับบริการ	4.68	0.64	93.60	มากที่สุด	4
4. การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แล้วเสร็จ ในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด	1
5. มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัยให้ตามลำดับอย่างเสมอภาคและ เป็นธรรม	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด	6
6. ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มี ความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.69	0.62	93.80	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.59</b>	<b>93.87</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากทีสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมาคือหน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์บริการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)	4.66	0.65	93.20	มากที่สุด	4
2. หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)	4.50	0.67	90.00	มากที่สุด	6
3. มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้นอกสถานที่หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.67	0.71	93.40	มากที่สุด	3
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	0.58	94.80	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.81	0.59	96.20	มากที่สุด	1
6. มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.64	0.63	92.80	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.64</b>	<b>93.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูลเช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่ง ผลสำเร็จของงาน (E6)	4.72	0.63	94.40	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจ หน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.69	0.57	93.80	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.69	0.69	93.80	มากที่สุด	6
4. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.62	0.72	92.40	มากที่สุด	7
5. ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่น ในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.72	0.66	94.40	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตาม ระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)	4.70	0.58	94.00	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลัก ความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.76	0.53	95.20	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.63</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกัน  
และบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมี  
ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63  
เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อ  
ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่า  
เทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมาคือผู้บริหารของ  
หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงาน  
ด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

**ตารางที่ 11**ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ (E1)	4.03	0.86	80.60	มาก	4
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.00	0.89	80.00	มาก	5
3. หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่ และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ (I34)	4.10	0.81	82.00	มาก	2
4. หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.14	0.65	82.80	มาก	1
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่อการให้บริการ	4.06	0.88	81.20	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.82</b>	<b>81.32</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง  
และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

**ตารางที่ 12**ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.71	90.73	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.70	93.17	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.72	92.91	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.72	91.48	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.89</b>	<b>92.07</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ด้านช่องกรให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71



ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้าน ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)	4.54	0.71	90.80	มากที่สุด	3
2. หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)	4.54	0.72	90.80	มากที่สุด	4
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ของผู้รับบริการ	4.42	0.67	88.40	มากที่สุด	6
4. การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.45	0.73	89.00	มากที่สุด	5
5. มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.62	0.74	92.40	มากที่สุด	2
6. ขั้นตอนการให้บริการในปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.65	0.69	93.00	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.71</b>	<b>90.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการในปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือมีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้าน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์บริการปฏิบัติงานด้านการขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)	4.58	0.80	91.60	มากที่สุด	4
2. หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง ชัดเจน (E5)	4.59	0.77	91.80	มากที่สุด	3
3. มีการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการขอ จุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและใน วันหยุดราชการ	4.47	0.51	89.40	มากที่สุด	5
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการปฏิบัติงานด้านการขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์	4.45	0.54	89.00	มากที่สุด	6
5. มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.68	0.72	93.60	มากที่สุด	2
6. มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูล หรือความช่วยเหลือ	4.75	0.73	95.00	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.68</b>	<b>91.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 รองลงมาคือมีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่ง ผลสำเร็จของงาน (E6)	4.72	0.66	94.40	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจ หน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.65	0.73	93.00	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.71	0.79	94.20	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.64	0.70	92.80	มากที่สุด	5
5. ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่น ในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.58	0.79	91.60	มากที่สุด	6
6. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบ ขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลัก ความถูกต้อง (E21)	4.46	0.71	89.20	มากที่สุด	7
7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลัก ความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.76	0.69	95.20	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.72</b>	<b>92.91</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน )มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)	4.69	0.77	93.80	มากที่สุด	2
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.75	94.80	มากที่สุด	1
3. หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)	4.56	0.72	91.20	มากที่สุด	3
4. หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.41	0.68	88.20	มากที่สุด	5
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.47	0.69	89.40	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.72</b>	<b>91.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมาคือหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ  
ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.78	93.63	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.82	93.10	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.78	94.71	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.82	92.60	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.80</b>	<b>93.51</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และรองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)	4.83	0.70	96.60	มากที่สุด	1
2. หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)	4.70	0.70	94.00	มากที่สุด	2
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ของผู้รับบริการ	4.66	0.71	93.20	มากที่สุด	4
4. การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.62	0.79	92.40	มากที่สุด	5
5. มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.61	0.91	92.20	มากที่สุด	6
6. ขั้นตอนการให้บริการในปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.67	0.89	93.40	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.78</b>	<b>93.63</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91

**ตารางที่ 19**ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์บริการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.70	0.83	94.00	มากที่สุด	2
2. หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)	4.85	0.82	97.00	มากที่สุด	1
3. มีการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลา และในวันหยุดราชการ	4.41	0.79	88.20	มากที่สุด	6
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.68	0.80	93.60	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.62	0.90	92.40	มากที่สุด	5
6. มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.67	0.79	93.40	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.82</b>	<b>93.10</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์บริการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถโดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)	4.95	0.85	99.00	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.68	0.76	93.60	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.71	0.77	94.20	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.72	0.76	94.40	มากที่สุด	3
5. ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.67	0.77	93.40	มากที่สุด	6
6. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความถูกต้อง (E21)	4.66	0.85	93.20	มากที่สุด	7
7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.76	0.75	95.20	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.78</b>	<b>94.71</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85



ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ (E1)	4.71	0.81	94.20	มากที่สุด	1
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.87	93.00	มากที่สุด	2
3. หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ (I34)	4.56	0.76	91.20	มากที่สุด	5
4. หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.62	0.81	92.40	มากที่สุด	3
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.61	0.86	92.20	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.82</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

## ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี  
จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.70	0.71	93.93	มากที่สุด	1
2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.53	0.67	90.65	มากที่สุด	4
3. งานด้านการขจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์	4.60	0.89	92.07	มากที่สุด	3
4. งานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.68	0.80	93.51	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.70</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่าประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคืองานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และงานด้านการขจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดปราจีนบุรีโดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

#### สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ/การรับรู้การให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดปราจีนบุรีซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดปราจีนบุรี ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.50เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.55 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 30.00 และประกอบข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.75 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 11.50

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

### องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอकिनทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็น

ธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระจต้อร์อ์รัน เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

### **ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

#### **องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี**

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมาคือหน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงาน

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูลเช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมาคือผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์มค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

## ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง

### และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์

#### องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ด้านของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการในปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือมีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 รองลงมาคือมีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูลเช่นเอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยก

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน )มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอจดทะเบียน และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขอจดทะเบียน และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมาคือหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

## **ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และรองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78



เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์บริการปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

## ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคืองานด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และงานด้านการขอจดทะเบียนแปลง และ ยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

### ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานบริการ ด้านต่าง ๆ อาทิเช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน
2. หน่วยงานควรมีการให้บริการงานด้านต่าง ๆ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ
3. หน่วยงานควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ

ภาคผนวก



--	--	--	--	--

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ  
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

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/รับจ้างทั่วไป

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	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
Q1.	มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตลอดเวลา					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
Q4.	มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ต่างๆ ชัดเจน					
Q5.	การให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์					
Q9.	มีการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					

Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์					
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลงานการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้าย ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์					
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
Q13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
Q14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
Q17.	เจ้าหน้าที่ด้านการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
Q19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ชัดเจน					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ที่ทันสมัย และเพียงพอ					
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ อย่างชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					





--	--	--	--	--

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ  
การขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

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/รับจ้างทั่วไป

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	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
Q1.	มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์อย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ตลอดเวลา					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
Q4.	มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ต่างๆอย่างชัดเจน					
Q5.	การให้บริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการการขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์					

Q9.	มีการให้บริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์					
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
Q13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
Q14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
Q17.	เจ้าหน้าที่การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
Q19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ที่ชัดเจน					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ทันสมัย และเพียงพอ					
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					



--	--	--	--	--



**แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ  
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้วประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

**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/รับจ้างทั่วไป

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	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
Q1.	มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่ออำนวยความสะดวก					
Q4.	มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ชัดเจน					
Q5.	การให้บริการงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

Q9.	มีการให้บริการงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์					
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
Q13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
Q14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
Q17.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
Q19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชัดเจน					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ					
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ					



รหัสแบบสอบถาม

--	--	--	--	--

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

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/รับจ้างทั่วไป

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	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
Q1.	มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก					
Q4.	มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ชัดเจน					
Q5.	การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานด้านการจัดเก็บภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี					
Q9.	มีการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					

Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี					
Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์					
Q12.	ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
Q13.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
Q14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ					
Q17.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
Q19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ					
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ					

## ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 ความพึงพอใจโครงการด้านด้านจัดเก็บภาษี  
 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	95.38	51.107	.278	.840
A2	95.77	50.704	.356	.837
A3	95.90	50.717	.267	.841
A4	95.64	52.152	.186	.843
A5	95.42	49.923	.366	.837
A6	95.41	48.366	.540	.830
B7	95.38	49.147	.548	.831
B8	95.40	50.424	.382	.836
B9	95.39	49.048	.500	.832
B10	95.61	52.038	.235	.841
B11	95.71	49.804	.351	.838
B12	95.55	49.967	.391	.836
C13	95.48	50.757	.302	.839
C14	95.63	50.397	.356	.837
C15	95.62	48.844	.487	.832
C16	95.48	49.989	.435	.834
C17	95.61	50.139	.346	.838
C18	95.68	49.088	.426	.835
C19	95.52	48.878	.511	.831
D20	95.35	48.472	.555	.830
D21	95.53	51.868	.217	.842
D22	95.66	50.934	.290	.840
D23	95.43	49.561	.428	.834
D24	95.32	48.220	.608	.828

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 ความพึงพอใจโครงการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	96.52	32.939	.525	.611
A2	96.46	34.655	.324	.631
A3	96.70	37.929	-.113	.669
A4	96.71	34.935	.183	.644
A5	96.79	33.501	.344	.626
A6	96.77	35.573	.156	.646
B7	96.84	35.186	.186	.643
B8	96.74	32.396	.463	.612
B9	96.63	32.922	.490	.613
B10	96.77	36.381	.061	.655
B11	96.66	33.419	.374	.623
B12	96.80	32.202	.475	.610
C13	97.05	36.836	.003	.661
C14	96.84	32.641	.475	.612
C15	96.68	34.361	.291	.632
C16	96.83	33.799	.300	.630
C17	97.06	38.703	-.190	.681
C18	96.95	35.644	.147	.646
C19	96.86	36.021	.099	.651
D20	96.83	36.688	.001	.664
D21	96.50	34.232	.340	.628
D22	96.63	35.246	.171	.644
D23	96.81	35.933	.087	.654
D24	96.88	35.743	.109	.651

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจโครงการด้านขอจุด เปลี่ยนแปลง ยกเลิกทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	96.48	44.030	.286	.807
A2	96.75	42.068	.374	.804
A3	96.46	43.887	.208	.811
A4	96.53	42.252	.355	.805
A5	96.63	43.407	.281	.808
A6	96.61	42.018	.436	.801
B7	96.57	41.359	.519	.797
B8	96.69	42.297	.409	.802
B9	96.54	43.180	.405	.803
B10	96.92	41.206	.478	.798
B11	96.55	42.311	.419	.802
B12	96.46	42.877	.319	.806
C13	96.29	41.824	.527	.797
C14	96.85	42.351	.379	.803
C15	96.57	40.450	.559	.794
C16	96.74	42.821	.260	.810
C17	96.84	44.863	.121	.814
C18	96.72	41.921	.379	.803
C19	96.70	42.394	.330	.806
D20	96.39	43.109	.365	.804
D21	96.76	43.215	.292	.807
D22	96.57	41.924	.391	.803
D23	96.72	42.709	.301	.807
D24	96.75	45.583	.024	.818



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 ความพึงพอใจโครงการด้านการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ  
 ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์  
 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	98.35	75.159	.559	.909
A2	98.61	78.786	.295	.914
A3	98.24	74.507	.607	.908
A4	98.60	78.525	.332	.913
A5	98.45	75.381	.508	.910
A6	98.44	75.643	.495	.911
B7	98.43	73.985	.626	.908
B8	98.46	78.433	.370	.913
B9	98.22	73.911	.679	.907
B10	98.43	72.854	.727	.906
B11	98.57	78.066	.418	.912
B12	98.30	73.586	.594	.909
C13	98.39	74.564	.593	.909
C14	98.44	76.087	.481	.911
C15	98.52	76.555	.452	.911
C16	98.53	75.807	.450	.912
C17	98.53	74.050	.614	.908
C18	98.41	76.083	.449	.912
C19	98.51	73.202	.611	.908
D20	98.42	73.660	.636	.908
D21	98.58	77.640	.361	.913
D22	98.31	74.964	.586	.909
D23	98.42	74.933	.526	.910
D24	98.40	74.303	.589	.909

### **ภาคผนวก ค**

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภอินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562



ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562

