



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2565

นำเสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย
คณะวิทยาศาสตร์ ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
(Faculty of Science at Sriracha, Kasetsart University Sriracha Campus)

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนาสีนคม จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงกระบวนการขั้นตอน การแก้ไขปัญหาในการกิจด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อที่ 1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น คณะวิทยาศาสตร์ ศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา คณะผู้ดำเนินงาน และทีมงานวิจัย นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งและมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของทางมหาวิทยาลัย ในการบริการวิชาการ อนึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างตรงจุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลา ให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	6
1.5 สถานที่ดำเนินการ	6
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	10
2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	23
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	28
ตอนที่ 2.1 การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	28
ตอนที่ 2.2 การกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	32
ตอนที่ 2.3 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร	36
ตอนที่ 2.4 การกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	40
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น	44
ตอนที่ 3.1 โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง	44
ตอนที่ 3.2 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	48
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการศึกษา	53
5.2 ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	65
ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล	66
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี	68

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	24
ตารางที่ 2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	24
ตารางที่ 3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	25
ตารางที่ 4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก	26
ตารางที่ 5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	27
ตารางที่ 6	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	28
ตารางที่ 7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	30
ตารางที่ 8	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	32
ตารางที่ 9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	34
ตารางที่ 10	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร	36
ตารางที่ 11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร	38
ตารางที่ 12	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	40
ตารางที่ 13	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	42
ตารางที่ 14	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการหนึ่งฝนหนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อประชาชนทุ่งขวาง	44
ตารางที่ 15	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อประชาชนทุ่งขวาง	46

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการรณรงค์ และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	48
ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	50
ตารางที่ 18 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หุ่นขวาง อำเภอนันทนาคะ จังหวัดชลบุรี	53
ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหุ่นขวาง อำเภอนันทนาคะ จังหวัดชลบุรี	54

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32 ($\bar{x}=4.82$, S.D.=0.50) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2565 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.76 ($\bar{x}=4.79$, S.D.=0.55)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2565 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
3. ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร
4. ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง
2. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ภารกิจบริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	96.31	4.82	0.50	มากที่สุด	2
2. ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูก สร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	96.49	4.82	0.50	มากที่สุด	1
3. ด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน อาคาร	96.19	4.81	0.52	มากที่สุด	4
4. ด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็ก ปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.29	4.81	0.50	มากที่สุด	3
	96.32	4.82	0.50	มากที่สุด	

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\bar{X}$ =4.82, S.D.=0.50) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.31 ($\bar{X}$ =4.82, S.D.=0.50) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.29 ($\bar{X}$ =4.81, S.D.=0.50) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 ($\bar{X}$ =4.81, S.D.=0.52)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง	95.67	4.78	0.55	มากที่สุด	2
2. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลด ปริมาณขยะ การคัดแยกและการ กำจัดขยะอย่างถูกวิธี	95.85	4.79	0.54	มากที่สุด	1
	95.76	4.79	0.55	มากที่สุด	

สรุปผล เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}$ =4.79, S.D.=0.54) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{X}$ =4.78, S.D.=0.55)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

2. การกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3. การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

4. การกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ต้องการให้ทำถนนซอย 17 ให้สุดซอย
- อยากให้ขยายเขตประปาส่วนภูมิภาคให้ครอบคลุมทั้งตำบล
- ต้องการให้ติดกล้องวงจรปิดบริเวณจุดเสี่ยงทั้งตำบล
- ต้องการให้ออบต.ทุ่งขวาง จัดฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชนในชุมชน
- ต้องการให้ติดตั้งกระຈกโຈ้งในจุดเสี่ยงทั่วทั้งตำบล

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ การปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง ที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั้งประเทศได้ทั่วถึง

การปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการเมืองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการ จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555, หน้า 193) การปกครองท้องถิ่นยังมีความสำคัญในฐานะเป็นกลไก ในการกระจายทรัพยากรการพัฒนาของรัฐไปสู่ชนบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่และมีอำนาจในการบริหารจัดการตนเอง รูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความทันสมัยที่ประเทศพัฒนาแล้วใช้เป็นรูปแบบหลักในการบริหารและการพัฒนา

ประเทศ

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่ยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้

ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

เมื่อเป็นเช่นนี้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ต้องได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานอยู่เสมอ เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Performance Public Management and Change) ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการรองรับกับการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลาง มายังส่วนภูมิภาค และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพัฒนากระบวนการทางความคิด การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการความขัดแย้ง บทบาทผู้นำองค์กรที่พึงประสงค์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสร้างสุนทรียภาพของชีวิต การบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ คุณธรรม ธรรมมาภิบาล และเศรษฐกิจพอเพียง เป็นอาทิ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดนับว่าเป็นหัวใจภารกิจหลักของส่วนท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการ ปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุม ภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือ จัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วน ราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการใน สังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือ สามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถ ดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความ แตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้ กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทาง ของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ 2542 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึด หลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่น เข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหา ภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครอง ท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบ ติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชน ได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มี ประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมี

ส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างตรงจุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และใช้ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
2. ทราบถึงปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และสำรวจความพึงพอใจของโครงการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัดผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี

1.5 สถานที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2565” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

1. “โครงการสำรวจความพึงพอใจ” หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2565

2. “การประเมินผลในความหมายของการวิจัย” หมายถึง การประเมินที่ได้นาระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ

3. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. “ความพึงพอใจ” หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น ใน 4 ด้าน ดังนี้

5.1) “กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่าย ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับของกิจการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานอย่างเป็นระบบ

5.2) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

5.3) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุ ภายในสำนักงานที่อำนวยความสะดวกสบาย เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการภายในสำนักงาน รวมถึงป้ายแสดงจุดการให้บริการต่าง ๆ ที่บอกให้ผู้รับบริการได้รับรู้ขั้นตอน ระเบียบ หลักฐาน ฯลฯ เมื่อมาใช้บริการตลอดจนบุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน

5.4) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางให้การบริการกับประชาชนที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนเมื่อมาใช้บริการภายในสำนักงานฯ

6. “ระดับความพึงพอใจ” หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2565” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แผนพัฒนาท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ โดยสังเขปดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพนิมิตร พิมทะวงศ์ (2545) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ

ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (อึ้งใน อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548)

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามีสถานการณ์ความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนดุล (2492, หน้า 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณา นิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมิตุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือนำทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะ ที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนกลางมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนในภาพรวมของประเทศ โดยผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและวางแผนคือรัฐบาลและคณะรัฐมนตรี มีหน่วยงานที่นำนโยบายและแผนเหล่านี้ไปปฏิบัติคือ กระทรวงต่างๆ ส่วนภูมิภาคเป็นการจัดการปกครองและบริหารภายใต้หน่วยงานของส่วนกลาง โดยการมอบอำนาจให้ข้าราชการหรือผู้แทนของหน่วยงานตนไปปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนภูมิภาค ในขณะที่ส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดการปกครองที่ส่วนกลางกระจายอำนาจการปกครองและการบริหารให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ได้รับผิดชอบบริหารปกครองพื้นที่ของตนโดยแบ่งตามเขตพื้นที่

นับตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา บทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยรัฐธรรมนูญได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้เกิดความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนและความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้มีองค์กรรับผิดชอบในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั่นคือ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ท้องถิ่นและทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหน้าที่ที่ชัดเจนมากขึ้น

เนื่องจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30(4) และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 5.2] กำหนดให้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ของรัฐบาลทั้งหมดภายในปี พ.ศ.2544 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้ของรัฐบาลทั้งหมดภายในปี พ.ศ. 2549 ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรและรายได้ทั้งที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองและรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความโปร่งใสมากที่สุด ดังนั้นการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นจึงถือเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวโดยใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องวางแผนการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีการนำแผนงานและโครงการที่กำหนดไปปฏิบัติตามให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในช่วงเวลาที่กำหนด โดยมีการควบคุมติดตาม วัดและประเมินผล มีความโปร่งใส และพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบทั้งโดยหน่วยงานของรัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดและนำเสนอประชาชนก่อนการเลือกตั้ง ตลอดจนที่ได้นำเสนอต่อสภาท้องถิ่น ก่อนที่ผู้บริหารจะเริ่มปฏิบัติงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2548

ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของแผนพัฒนาท้องถิ่น

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใด จำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือแผนงานในอนาคตและแปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จึงได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาระยะยาว และแผนพัฒนาตามระยะเวลา ซึ่งเป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียน (Rolling Plan) ที่ต้องมีการทบทวนและจัดทำทุกปี และจะนำไปสู่กระบวนการการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 ได้บัญญัติให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งนอกจากจะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองแล้วยังมีอำนาจหน้าที่ในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดอีกด้วย

การวางแผนการพัฒนาจึงมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากแผนการพัฒนาเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

นอกจากนี้ภายใต้กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นยังทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาสและข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งทุนบุคคลและทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีให้กับท้องถิ่น และท้ายที่สุดสามารถหาภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วย

ถึงแม้ว่าการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นอิสระในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น และการดำเนินตามแผน แต่ยังคงต้องอยู่ในการกำกับดูแลและตรวจสอบจากรัฐบาลและประชาชน นอกจากนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตระหนักว่า แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาระดับต่างๆ ได้แก่ แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนของกระทรวง (แผนระดับชาติ) ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาจังหวัด(แผนระดับจังหวัด) ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและแผนพัฒนาอำเภอ (แผนระดับอำเภอ)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544, : ง) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจ มาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชาย พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการรับรู้ความรู้ในการติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 – ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส., อนุปริญญา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001-18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ ประชากรชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากด้านมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต คลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้น และขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

จตุรงค์ พานิชพานิช (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ใน

ระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

นครศร ประดิษฐ์วงศ์ (2551, หน้า ๙) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 96.71 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ภารกิจ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนร้อยละ 97.49 รองลงมาคือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 96.42 และภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนร้อยละ 96.21 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจพบว่า ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานของเทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ ในการใช้บริการเฉลี่ย 2 ครั้ง ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2550 สำหรับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ มีคุณภาพดี ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสะอาด ความสุภาพคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และความเข้าใจลูกค้า

ซัคแมน (Suchman, 1977) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการ เป็นการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริง และเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการ เพื่อการตัดสินใจว่าโครงการดังกล่าว ดีหรือไม่ดีอย่างไร หรือเป็นการค้นหาว่าผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรม เป็นไปตามความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ และเสนอให้มีการพิจารณาถึงเงื่อนไขสำคัญของการประเมินผล ตามหลักเกณฑ์ 4 ประการคือ

1. การพิจารณาถึงคุณลักษณะของนโยบาย แผนงานหรือโครงการ ก่อให้เกิดความสำเร็จในระดับสูงหรือต่ำ มากน้อยเพียงใด
2. การพิจารณาศึกษาผู้รับบริการสาธารณะตามนโยบาย แผนงานหรือโครงการว่า ผู้ใดหรือกลุ่มใด ได้รับผลกระทบมากหรือน้อย
3. การศึกษาเงื่อนไขต่างๆ เช่น พื้นที่ เวลา และสถานการณ์ ที่ทำให้นโยบาย แผนงานหรือโครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

4. การพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากนโยบาย แผนงานหรือโครงการ ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นผลกระทบเดี่ยว-ผลกระทบเชิงซ้อน ผลกระทบที่ตั้งใจ-ผลกระทบที่ไม่ตั้งใจ และผลกระทบทางตรง-ผลกระทบทางอ้อม เป็นต้น

สุรพล กาญจนจิตรรา (2537) กล่าวว่า การประเมินผล เป็นเครื่องมือที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานว่าโครงการที่ดำเนินการ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายโครงการหรือไม่ และการประเมินผลก็เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ต่อไป

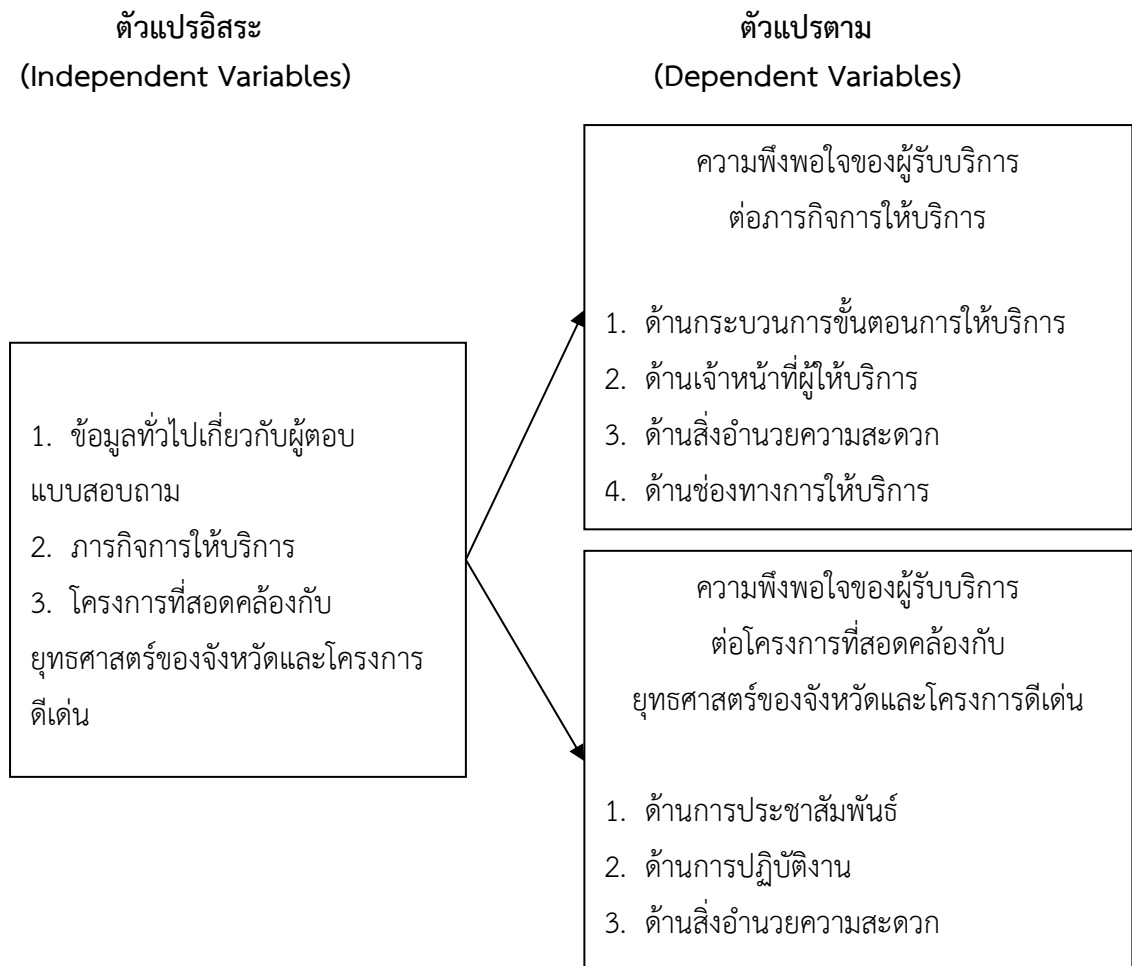
สมคิด พรหมจรรย์ (2542) เสนอไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหาร ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือ แผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือแผนงานนั้นๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด

วรณัฐ บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (2524 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวกประหยัดเวลา ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ พร้อมทั้งประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้มาจากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จะได้จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง หากแต่ผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อประเมิณผล ให้ได้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูป

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย

ตารางสำเร็จรูป ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

N	n (95%)
500	222
1,000	286
1,500	316
2,000	333
2,500	345
3,000	353
3,500	359
4,000	364
4,500	367
5,000	370
6,000	375
7,000	378
8,000	381
9,000	383
10,000	385
15,000	390
20,000	392
25,000	394
50,000	397
100,000	398
→α	400

ที่มา : ยามาเน่ (Yamane,1960 :1088 – 1089)

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมายขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อประชาชนทุ่งขวาง

ตอนที่ 3.2 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้ที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ โครงการและข้อเสนอแนะ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารทางราชการ หนังสือ งานวิจัย บทความ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจ ต่อภารกิจที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยวัดระดับ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval cale) ระดับความพึงพอใจ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ให้คะแนน	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ให้คะแนน	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ให้คะแนน	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ให้คะแนน	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ให้คะแนน	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ให้คะแนน	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ให้คะแนน	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ให้คะแนน	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนาค จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2565” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนาค จังหวัดชลบุรี ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง

ตอนที่ 3.2 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	108	27.00
หญิง	292	73.00
รวม	400	100

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	21	5.25
21 - 30 ปี	74	18.50
31 - 40 ปี	129	32.25
41 - 50 ปี	101	25.25
51 ปีขึ้นไป	75	18.75
รวม	400	100

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	143	35.75
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	189	47.25
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	49	12.25
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	17	4.25
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	2	0.50
รวม	400	100

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	32	8.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	51	12.75
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	94	23.50
รับจ้างทั่วไป	77	19.25
เกษตรกร/ประมง	62	15.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	21	5.25
ว่างงาน	32	8.00
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	17	4.25
อื่น ๆ	6	1.50
รวม	400	100

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และ อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	74	18.50
5,001 - 10,000 บาท	125	31.25
10,001 - 15,000 บาท	84	21.00
15,001 - 20,000 บาท	92	23.00
20,001 บาทขึ้นไป	25	6.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	349 (87.25)	32 (6.40)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.50	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	352 (88.00)	28 (5.60)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.60	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	346 (86.50)	36 (7.20)	17 (2.55)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.30	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	348 (87.00)	40 (8.00)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.80	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	348 (87.00)	35 (7.00)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.55	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	350 (87.50)	32 (6.40)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.60	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	340 (85.00)	39 (7.80)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.95	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	342 (85.50)	41 (8.20)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.25	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	343 (85.75)	38 (7.60)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.20	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	333 (83.25)	47 (9.40)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.65	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	336 (84.00)	51 (10.20)	12 (1.80)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.05	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	344 (86.00)	42 (8.40)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.50	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	336 (84.00)	39 (7.80)	24 (3.60)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.45	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	351 (87.75)	32 (6.40)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.70	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	352 (88.00)	28 (5.60)	19 (2.85)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.50	400
รวม	5170 (86.17)	560 (7.47)	266 (2.66)	0 (0.00)	4 (0.01)	96.31	6000

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.55	4.83	0.48	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.50	4.83	0.49	มากที่สุด	4
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.60	4.83	0.49	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	96.30	4.82	0.52	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.80	4.84	0.44	มากที่สุด	1
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.55	4.83	0.48	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.25	4.81	0.50	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	96.60	4.83	0.48	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.95	4.80	0.52	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.25	4.81	0.49	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.20	4.81	0.50	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.07	4.80	0.49	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.65	4.78	0.52	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.05	4.80	0.50	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	96.50	4.83	0.46	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.22	4.81	0.52	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.45	4.77	0.57	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	96.70	4.84	0.47	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	96.50	4.83	0.52	มากที่สุด	2
รวม	96.31	4.82	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.31 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.44$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.47$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.07 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.46$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.52$)

ตอนที่ 2.2 การกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	353 (88.25)	32 (6.40)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.90	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	346 (86.50)	41 (8.20)	12 (1.80)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.55	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	362 (90.50)	21 (4.20)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.25	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	340 (85.00)	39 (7.80)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.90	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	351 (87.75)	32 (6.40)	16 (2.40)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.60	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	351 (87.75)	26 (5.20)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.40	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	353 (88.25)	27 (5.40)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.60	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	357 (89.25)	24 (4.80)	18 (2.70)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.80	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	353 (88.25)	33 (6.60)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.95	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	340 (85.00)	42 (8.40)	17 (2.55)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.00	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	340 (85.00)	37 (7.40)	21 (3.15)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.70	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	348 (87.00)	35 (7.00)	16 (2.40)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.45	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	354 (88.50)	26 (5.20)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.70	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	349 (87.25)	29 (5.80)	22 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.35	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	347 (86.75)	34 (6.80)	17 (2.55)	1 (0.10)	1 (0.05)	96.25	400
รวม	5244 (87.40)	478 (6.37)	267 (2.67)	4 (0.03)	7 (0.02)	96.49	6000

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.64	4.83	0.48	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.90	4.85	0.45	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.55	4.83	0.48	มากที่สุด	4
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	97.25	4.86	0.45	มากที่สุด	1
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	95.90	4.80	0.53	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.60	4.83	0.50	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.69	4.83	0.49	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	96.40	4.82	0.51	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	96.60	4.83	0.50	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.80	4.84	0.50	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.95	4.85	0.45	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.05	4.80	0.53	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	96.00	4.80	0.52	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.70	4.79	0.56	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	96.45	4.82	0.51	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.43	4.82	0.51	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.70	4.84	0.49	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	96.35	4.82	0.51	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	96.25	4.81	0.53	มากที่สุด	3
รวม	96.49	4.82	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.69 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.95 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.45$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.64 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.45$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.43 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.56$)

ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	361 (90.25)	25 (5.00)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.35	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	351 (87.75)	32 (6.40)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.70	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	345 (86.25)	41 (8.20)	13 (1.95)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.45	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	348 (87.00)	29 (5.80)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.25	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	349 (87.25)	33 (6.60)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.55	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	336 (84.00)	47 (9.40)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.95	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	341 (85.25)	35 (7.00)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.85	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	344 (86.00)	40 (8.00)	15 (2.25)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.30	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	355 (88.75)	28 (5.60)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.85	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการขออนุญาต
ปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	336 (84.00)	38 (7.60)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.45	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	351 (87.75)	31 (6.20)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.60	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	332 (83.00)	47 (9.40)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.55	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	334 (83.50)	35 (7.00)	30 (4.50)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.10	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	345 (86.25)	32 (6.40)	22 (3.30)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.00	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	345 (86.25)	29 (5.80)	25 (3.75)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.85	400
รวม	5173 (86.22)	522 (6.96)	297 (2.97)	4 (0.03)	4 (0.01)	96.19	6000

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รือถอนอาคาร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.66	4.83	0.48	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	97.35	4.87	0.43	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.70	4.84	0.47	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	96.45	4.82	0.49	มากที่สุด	4
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.25	4.81	0.52	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.55	4.83	0.48	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.24	4.81	0.50	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	95.95	4.80	0.50	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.85	4.79	0.53	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.30	4.82	0.51	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.85	4.84	0.48	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.87	4.79	0.53	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.45	4.77	0.56	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.60	4.83	0.49	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	95.55	4.78	0.53	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.65	4.78	0.57	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.10	4.76	0.59	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	96.00	4.80	0.55	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.85	4.79	0.57	มากที่สุด	2
รวม	96.19	4.81	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.66 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.43$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.87 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$)

ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	361 (90.25)	25 (5.00)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.35	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	346 (86.50)	35 (7.00)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.35	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	338 (84.50)	41 (8.20)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.80	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	339 (84.75)	47 (9.40)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.25	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	360 (90.00)	26 (5.20)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.25	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	345 (86.25)	34 (6.80)	20 (3.00)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.10	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	339 (84.75)	40 (8.00)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.90	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	337 (84.25)	39 (7.80)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.65	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	354 (88.50)	27 (5.40)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.75	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	343 (85.75)	34 (6.80)	22 (3.30)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.90	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	347 (86.75)	40 (8.00)	11 (1.65)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.60	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	336 (84.00)	51 (10.20)	12 (1.80)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.05	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	339 (84.75)	36 (7.20)	25 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.70	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	339 (84.75)	42 (8.40)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.90	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	353 (88.25)	33 (6.60)	13 (1.95)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.85	400
รวม	5176 (86.27)	550 (7.33)	264 (2.64)	6 (0.04)	4 (0.01)	96.29	6000

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.60	4.83	0.48	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	97.35	4.87	0.43	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.35	4.82	0.49	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.25	4.81	0.47	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	97.25	4.86	0.45	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.10	4.81	0.52	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	96.10	4.81	0.54	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.90	4.80	0.52	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.65	4.78	0.54	มากที่สุด	4
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.75	4.84	0.48	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.18	4.81	0.51	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.90	4.80	0.55	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.60	4.83	0.48	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	96.05	4.80	0.50	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.15	4.81	0.52	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.70	4.79	0.54	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.90	4.80	0.53	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	96.85	4.84	0.48	มากที่สุด	1
รวม	96.29	4.81	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.29 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.43$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.18 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อประชาชนทุ่งขวาง

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อประชาชนทุ่งขวาง

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	335 (83.75)	41 (8.20)	22 (3.30)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.45	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	345 (86.25)	35 (7.00)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.25	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	334 (83.50)	47 (9.40)	18 (2.70)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.65	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	343 (85.75)	28 (5.60)	29 (4.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.70	400
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	338 (84.50)	31 (6.20)	30 (4.50)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.30	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	324 (81.00)	36 (7.20)	40 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.20	400
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	350 (87.50)	38 (7.60)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.90	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	340 (85.00)	34 (6.80)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.60	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	349 (87.25)	26 (5.20)	24 (3.60)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.10	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	340 (85.00)	32 (6.40)	27 (4.05)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.55	400
รวม	3398 (84.95)	348 (6.96)	246 (3.69)	6 (0.06)	2 (0.01)	95.67	4000

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.78	4.79	0.54	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	95.45	4.77	0.56	มากที่สุด	3
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	96.25	4.81	0.50	มากที่สุด	1
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.65	4.78	0.54	มากที่สุด	2
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	95.53	4.78	0.56	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	95.70	4.79	0.56	มากที่สุด	2
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	95.30	4.77	0.59	มากที่สุด	3
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	94.20	4.71	0.64	มากที่สุด	4
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	96.90	4.85	0.44	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.75	4.79	0.56	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.60	4.78	0.57	มากที่สุด	2
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.10	4.81	0.55	มากที่สุด	1
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	95.55	4.78	0.57	มากที่สุด	3
รวม	95.67	4.78	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.78 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.44$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.64$)

ตอนที่ 3.2 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อ โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	341 (85.25)	35 (7.00)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.85	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	340 (85.00)	41 (8.20)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.00	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	333 (83.25)	50 (10.00)	16 (2.40)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.70	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	351 (87.75)	28 (5.60)	20 (3.00)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.40	400
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	344 (86.00)	39 (7.80)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.25	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	321 (80.25)	45 (9.00)	33 (4.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.30	400
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	360 (90.00)	28 (5.60)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.40	400

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อ โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	342 (85.50)	37 (7.40)	20 (3.00)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.95	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	331 (82.75)	45 (9.00)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.30	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	338 (84.50)	32 (6.40)	29 (4.35)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.35	400
รวม	3401 (85.03)	380 (7.60)	210 (3.15)	6 (0.06)	3 (0.02)	95.85	4000

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.85	4.79	0.53	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	95.85	4.79	0.53	มากที่สุด	2
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	96.00	4.80	0.51	มากที่สุด	1
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.70	4.79	0.53	มากที่สุด	3
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	96.09	4.80	0.53	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	96.40	4.82	0.53	มากที่สุด	2
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	96.25	4.81	0.51	มากที่สุด	3
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	94.30	4.72	0.62	มากที่สุด	4
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	97.40	4.87	0.42	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.53	4.78	0.56	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.95	4.80	0.54	มากที่สุด	1
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.30	4.77	0.56	มากที่สุด	3
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	95.35	4.77	0.58	มากที่สุด	2
รวม	95.85	4.79	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 และตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.30 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.62$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2565 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
3. ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร
4. ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง
2. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32 ($\bar{x}=4.82$, S.D.=0.50) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) และเมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\bar{x}=4.82$, S.D.=0.50) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.31 ($\bar{x}=4.82$, S.D.=0.50) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.29 ($\bar{x}=4.81$, S.D.=0.50) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 ($\bar{x}=4.81$, S.D.=0.52) (ดูตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนคม จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	96.31	4.82	0.50	มากที่สุด	2
2. ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูก สร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	96.49	4.82	0.50	มากที่สุด	1
3. ด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน อาคาร	96.19	4.81	0.52	มากที่สุด	4
4. ด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็ก ปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.29	4.81	0.50	มากที่สุด	3
	96.32	4.82	0.50	มากที่สุด	

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและ
 โครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ
 ของส่วนราชการ พ.ศ. 2565 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
 95.76 ($\bar{x}=4.79$, S.D.=0.55) และเมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของ
 กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัด
 แยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85
 ($\bar{x}=4.79$, S.D.=0.54) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อ
 ประชาชนทุ่งขวาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{x}=4.78$, S.D.=0.55)
 (ดูตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างใน
 ภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อย ละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อ ประชาชนทุ่งขวาง	95.67	4.78	0.55	มากที่สุด	2
2. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลด ปริมาณขยะ การคัดแยกและการ กำจัดขยะอย่างถูกวิธี	95.85	4.79	0.54	มากที่สุด	1
	95.76	4.79	0.55	มากที่สุด	

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และส่วนมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ในส่วนการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และ อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

การให้บริการในการกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.31 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.44$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการ

ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.47$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.07 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.46$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.52$)

ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

การให้บริการในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.69 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.95 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.45$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.64 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.45$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.43 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

96.70 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.56$)

ตอนที่ 2.3 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

การให้บริการในการกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.66 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.43$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.87 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$)

ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การให้บริการในภารกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.29 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.43$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.18 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อประชาชนทุ่งขวาง

การให้บริการในโครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งตัน เพื่อประชาชนทุ่งขวาง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.78 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.44$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.64$)

ตอนที่ 3.2 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

การให้บริการในโครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.30 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.62$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่ม

ตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.53)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.56)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

2. การกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3. การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

4. การกิจด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ต้องการให้ทำถนนซอย 17 ให้สุดซอย
- อยากให้ขยายเขตประปาส่วนภูมิภาคให้ครอบคลุมทั้งตำบล
- ต้องการให้ติดกล้องวงจรปิดบริเวณจุดเสี่ยงทั้งตำบล
- ต้องการให้ออบต.ทุ่งขวาง จัดฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชนในชุมชน
- ต้องการให้ติดตั้งกระบอกโค้งในจุดเสี่ยงทั่วทั้งตำบล

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยะปราชญ์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รม. (การเมืองและการ
ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติพัฒน์ อธิรณิลม. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงาน
เขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการทั่วไป. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์เนต พรินต์
เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
- เทพนิมิต พิมพ์วงศ์. (2545). ความหมายความพึงพอใจ. วารสารทันตภูธร, 6 (1), หน้า 11-12
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย,การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการไทย,(นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช,ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2547), หน้า 125.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, การบริหารราชการไทย, (เชียงใหม่ : สำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), หน้า 193.
- นคเรศ ประดิษฐ์วงศ์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศักยภาพสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล
ตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ.ข้อมูลกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี. 2550
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540, มาตรา 284

สถาบันพระปกเกล้า.การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณสำหรับท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2556.

สมบุญ สุธาส์ราญ, “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ”,วารสารราชบัณฑิตยสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2545, หน้า 343-344.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543'

สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน.การขับเคลื่อนกระบวนการแผนชุมชน. 2553

อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*, กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 173-174

อมรรัตน์ เชาวลิขิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, *การปกครองท้องถิ่น* พิมพ์ครั้งที่ 3

(กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.

Yamane, T. (1960). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice.

ภาคผนวก

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)





แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2565

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี
☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
4. อาชีพหลัก ☐ ผู้ประกอบการ/นายจ้าง ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตร/ประมง ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ
☐ ว่างาน ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ ระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ภารกิจที่ 1 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 2 ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 3 ด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 4 ด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

1. โครงการหนึ่งฝน หนึ่งคน หนึ่งต้น เพื่อประชาชนทุ่งขวาง

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น (ต่อ)
2. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การคัดแยกและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2565 และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้