

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561 ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายนามดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา รองศาสตราจารย์อุดม พรประเสริฐ ที่ปรึกษาศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก ดร.กระพั่น ศรีงาน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดร.สุชาติ ใจสถาน อาจารย์พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเป็นความร่วมมือของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ชัยยศ ขาวระนอง และสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก เป็นผู้ดำเนินการศึกษาวิจัย อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ผลของความดีในการวิจัยครั้งนี้ จงดลบันดาลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่านจงประสบความสุข

คณะผู้วิจัย
กันยายน 2561

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
การปกครองส่วนท้องถิ่น	17
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การจัดทำข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	54
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	59

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	64
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	69
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	74
ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน	79
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการประเมิน	80
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	95
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	106
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561	112
ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ	116
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561	

สารบัญตาราง

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน	69
ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70
ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ	71
ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน	74
ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ	75
ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ	76
ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77
ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78
ตารางที่ 27 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะงาน	79

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และ 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุอำนาจหน้าที่ ขยายขอบเขตประเภท และรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลาง ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (วุฒิสาร ตันไชย, 2559: III)

การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใส ในการให้บริการ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้มีการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

จากผลการดำเนินการที่ผ่านมาปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้บริการสาธารณะ ยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่

สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้าน และทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่ม และละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญ ในการจัดบริการสาธารณะ ที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่สำคัญ กับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง โดยส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนกลาง หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้มีความสุข

รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ดังนั้นความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นการศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่ได้จะนำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2561
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. กำหนดกรอบแนวทาง จัดทำแบบสำรวจ จัดทำแผนงานการสำรวจ เก็บข้อมูล ประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งรายงานสรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ ของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก
2. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการ สำรวจโครงการงานบริการที่จะนำเสนอ ประเมินจำนวน 5 งานบริการโดยจะต้องเป็นงานหลัก และเสนอวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็น

ตัวแทนจากผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยวิธีการต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติที่เป็นที่ยอมรับตามหลักวิชาการ

3. สืบหาข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของผู้มาใช้บริการหรือโดยวิธีการคำนวณที่ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5

4. วิเคราะห์ และประมวลผลที่ได้จากข้อ 3

5. นำเสนอผลการสำรวจการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนามาตรฐาน ที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ใช้บริการในทางที่ดี ที่เป็นบวก เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ของประชาชนผู้รับบริการ การแสดงถึงความพึงพอใจในการบริการของประชาชน เป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานของผู้นำบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในมิติต่างๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ำเสมอ และความประหยัด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เป็นหน่วยการปกครองที่เกิดตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งมีความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยในรายงานฉบับนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในการประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการทำงาน ตลอดจนกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาการบริการ ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตรงตามความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยได้เสนอเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

การบริการสาธารณะ

1. ความหมายการบริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการ และผู้ที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัจฉกร, 2548: 13)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง “ปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ” ที่ยกมาแสดงให้เห็นว่า การบริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ และเมื่อผู้รับบริการมีความพอใจก็จะต้องกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

คำว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ (จินตนา บุญงการ, 2539 : 15) คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547: 5) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่า เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึง การให้บริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัษฐกุล (2550: 14) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

นักรบ นาคสุวรรณ (2559: 284) การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจ แต่จะเกิดความประทับใจได้นั้นต้องมีการสร้างแบบแผนขึ้นมา เพื่อใช้ในการสร้างความประทับใจของลูกค้า และต้องปฏิบัติให้เหมือนกันทั้งหมดในองค์กร สอดคล้องกับวัฒนธรรม ซึ่งมีความหมายถึงแบบแผนการประพฤติ และการแสดงออกของสมาชิกในสังคมไปในทางเดียวกัน สามารถเข้าใจและร่วมกันยอมรับ และใช้ปฏิบัติร่วมกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้นในการที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรม แนวทางการทำงาน แนวทางปฏิบัติความคิด และคำพูดที่เหมือนกันในการทำงานจนกลายเป็นแนวทางในการบริการ และสามารถสืบต่อกันได้จนเป็นวัฒนธรรม

กรอนรูส (Gronroos, 1990: 27) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่าง ลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

เซตามาล และบิตเนอร์ (Zeithaml & Bitner, 2000: 2) ให้ความหมายของการให้บริการ คือ กระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

สมาคมการตลาดอเมริกัน (American Marketing Association: AMA) (Donald, 1986: 22) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขาย หรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่น การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่บริษัทจัดจำหน่ายนอกจากจะมีการติดตั้งแล้ว ยังมีบริการซ่อม การให้เช่า และการฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือ และวิธีใช้ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้บริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจมีบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน และการจัดหาบุคคลที่ใช้อุปกรณ์มาให้ เป็นต้น

สรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่กิจกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ อาจไม่เกี่ยวข้อง กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง

2. ความหมายการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจมีอำนาจหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดทัศนคติ และความพึงพอใจต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่ของหน่วยงานนั้น ๆ

อรทัย ก๊กผล (2552: 4) การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นราธิป ศรีราม (2557: 1-6) การบริการสาธารณะ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนา ประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การ จัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนอง ความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

เวอร์มา (Verma, 1986: 11) ได้พิจารณาการบริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการ ให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรและผลิการบริการเป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่ กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า มี ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบ การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากแนวคิดการให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณาแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของ การให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในมิติต่างๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้ แก่แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่าเสมอ และความ ประหยัด จึงกล่าวได้ว่าการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงใด คือ “การวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร”

3. ประเภทการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

(ประยูร กาญจนดุล, 2533) กล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำขึ้น โดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจในการกำกับดูแลบางประการ และอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1. บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่อง การดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครอง ที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษรวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตามกฎหมายมหาชน ในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ ตัวอย่างบริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก การต่างประเทศ และการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไป จึงเกิดประเภทใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ ดังเช่น กิจกรรมของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่งมีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ

(1) วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจกรรมของเอกชน

(2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเอง แตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเหมาะสมในการดำเนินการ

(3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

(4) ผู้ใช้บริการ สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้ จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกัน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทาง

อุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกัน เพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมายเอกชน

3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการให้บริการทางสังคม และวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงาน โดยไม่มุ่งเน้นการแสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์ พิพิธภัณฑการกีฬา การศึกษาวิจัย ฯลฯ

ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้ รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้องดำเนินการให้เหมาะสม และมีคุณภาพ เพื่อสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และรายได้ รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป

4. ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ

เพียงพร บุญแสน (2550: 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

รุ่งนภา บุญคำ (2552 : 24) กล่าวว่า เลิฟร็อค และไรท์ ได้ทำการวิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Parasuraman ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ ซึ่งเกิดจาก ความสามารถในการปฏิบัติ หรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ดังนี้

- มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่
- ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้
- เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ

3. วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้

- มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี
- บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม

4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจ และให้ความสนใจ แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้

- ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

เจริญ มีสิน (2550) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงาน ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจน ว่าระดับไหนถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม ก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต้องฟังผู้รับบริการพูดด้วยความเป็นมิตร และสนใจ
2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความเบื่อหน่ายเย็นชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการว่า เป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รับผิดชอบในบริการ บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งที่ถูกต้องเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ (2543: 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าอาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด การบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้ ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้จึงเกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

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

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2527: 30 อ้างถึงใน ศรีณย์ ทิพย์บำรุง, 2544: 6) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมชาติ กิจยรรยง (2521: 52) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้บริการจะต้องมี ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสมตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย การมีความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
5. งามอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจอยู่เสมอ

8. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

ชนินทร์ พิทยาวิริธ (2533 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลตม, 2543: 23) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่ และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุนเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ แทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

5. องค์ประกอบการให้บริการ

แมคครอลอง (Maculion, 1954 อ้างถึงใน นารี นันทติกุล , 2545: 29) มีความเห็นว่าการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) ซึ่งเป็นประโยชน์ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536, อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, 2545: 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการ และกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

6. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

6.1 การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบง่ายสะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

- 1) การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 2) เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อ มากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
- 3) สร้างบรรยากาศการติดต่อ และให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
- 5) จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
- 6) ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

6.2 จัดให้มีแผนกบริการประชาชน

การสร้างความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อ จะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับ ซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไป แต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ยิ้มแย้ม และทักทาย
- 2) สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- 3) ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- 4) แนะนำสู่จุดบริการต่างๆ

6.3 การจัดระบบการให้บริการ

- 1) การจัดลำดับในการติดต่อโดย
 - ให้บัตรคิว
 - ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร
 - จัดช่องทางให้ติดต่อ
 - จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจาก

ช่องปกติเป็นช่องทางด่วน

2) การจัดจตุรรับติดต่อ ควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอ สำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

7. การบริหารคุณภาพการให้บริการ

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้วลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry.1985:41-50) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการเป็นสำคัญ โดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

7.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจที่ให้บริการนั้น

7.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหาร และข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้า แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

7.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการ และการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรม จะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

7.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการ และการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขาย และการโฆษณาของบริษัท การสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

7.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจ และใช้บริการซ้ำอีก

การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวน และรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

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

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

อุทัย หิรัญโต (2523: 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

พิเชษฐ คามจันทร์ (2553: 42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วินเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953: 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง หรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.2 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

3. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

3.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

3.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นตน

3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต

3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐ โดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือ การจัดทำ “บริการสาธารณะ” สำหรับการจัดทำบริการสาธารณะที่ถือเป็นอำนาจหน้าที่ของระดับชาติ (รัฐ) และระดับท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) นั้นเป็นการจัดทำภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ และความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยทั่วไป โดยสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. บริการสาธารณะระดับชาติ (National Affairs) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยรัฐ ที่มุ่งเน้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมภายในรัฐ มีลักษณะเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน กระบวนการยุติธรรม เกี่ยวกับการเป็นตัวแทนของรัฐโดยรวม และรวมไปถึงกิจกรรมที่ต้องการให้เกิดมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ อาทิ กองทัพ กิจการตำรวจ ศาลยุติธรรม กิจกรรมทางการทูต ระบบการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะสอดคล้อง

กับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547: 38)

ในร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2559 ฉบับลงประชามติ มีการบัญญัติเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวดที่ 14 มาตราที่ 249 – 254 แต่ในส่วนของการกำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรากฏอยู่ในมาตรา 250[12] โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งให้เป็นหน้าที่และอำนาจเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการ รวมทั้งการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างอิสระ

นอกจากนี้ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.2540 มาตรา 284 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540, มาตรา 284) ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้น โดยเนื้อหาของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีด้วยกัน 4 เรื่อง ได้แก่

- 1) คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) การกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ
- 3) การจัดสรรสัดส่วนภาษี และอากร
- 4) แผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ซึ่งการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะปรากฏในหมวด 2 มาตรา 16 - 22 โดยมีสาระสำคัญอยู่ 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ ไว้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542, มาตรา 16-18) ได้แก่ เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่ทั้งทางปกครอง การบริหารในท้องถิ่นของตนเอง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ อาทิ การส่งเสริมด้านการศึกษา กีฬา การท่องเที่ยว ฯลฯ รวมไปถึงการดูแลความสงบเรียบร้อยภายในท้องถิ่น อย่างไรก็ตามการจัดทำบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ในท้องถิ่น จำเป็นต้องคำนึงถึงความสามารถในการจัดทำของท้องถิ่นเอง คุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น และความต้องการหรือประโยชน์ที่คนในท้องถิ่นจะได้รับ รวมทั้งอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ประการที่สอง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่มีการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ ในอนาคต พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้ไว้ 2 กรณี คือ ในกรณีที่มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาใหม่ ในรูปแบบไม่เต็มพื้นที่จังหวัด ให้มีอำนาจหน้าที่ตามในมาตรา 16 คือมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่หากเป็นการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาใหม่

ในรูปแบบเต็มจังหวัดก็จะมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 16 และ 17 นั่นคือมีอำนาจหน้าที่เดียวกับกรุงเทพมหานคร นั่นเอง

ประการที่สาม การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 21 และ 22 มีการกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ หรืออาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทนได้ และนอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543: 104)

นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในกฎหมายเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง[17] ได้แก่

- 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540
- 2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496
- 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537
- 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528
- 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542

หากพิจารณาจากขอบข่าย และอำนาจหน้าที่ตามข้อบัญญัติในกฎหมายแล้ว ก็จะพบว่ากฎหมายได้ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการสาธารณะได้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม[18] ได้แก่

- 1) อำนาจหน้าที่ที่ต้องจัดทำ เป็นกิจกรรมที่กฎหมายบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำให้ครบถ้วน หากไม่จัดทำเท่ากับเป็นการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- 2) อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ เป็นกิจกรรมที่กฎหมายให้ดุลพินิจกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะจัดทำบริการสาธารณะนั้น ๆ หรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความพร้อม และการพิจารณาเห็นสมควรว่าเหมาะสมและจำเป็นกับคนในท้องถิ่นนั้น ๆ

อย่างไรก็ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายได้ให้อำนาจไว้อย่างชัดเจนว่ากิจกรรมหรือหน้าที่ด้านใดสามารถดำเนินการได้ หรือกิจกรรมใดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็จะเป็นอำนาจของส่วนภูมิภาคหรือรัฐส่วนกลางตามหลักการแนวความคิดการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ในการกำหนดหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความเหมาะสมสอดคล้องกับขนาดพื้นที่ ความสามารถทั้งทรัพยากรด้านบุคลากร เงิน และความต้องการของประชาชนเป็นหลักทั้งสิ้น

กล่าวโดยภาพรวม หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม งานด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร จัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาด และงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

5. บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภท เป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้ อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐ และท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษา ไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษา ซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะ และฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐ และท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้นพบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

5.1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบ และปฏิบัติเองทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้าน

การป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มี และบำรุงรักษา ทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

5.2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

5.3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลา และความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความซับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงาน

หลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องนี้อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

5.4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ เป็นหลักที่สำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้น ให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนกลางหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่า ท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ดังกล่าวแล้วถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ และเมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามี ความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาท และภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการภารกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอนหรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 พบว่าการกำหนดบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คຸ່ມครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

และนอกจากนี้ยังมีการกำหนดว่ามีกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งได้มีการกำหนดว่าราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้ อบจ. ร่วมดำเนินการ หรือให้ อบจ. จัดทำตามกฎกระทรวง (พ.ศ.2541) อาทิ

1. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการเกษตร
2. กำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
3. บำบัดน้ำเสีย
4. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
5. วางผังเมือง เป็นต้น

นอกจากนี้ถ้าพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ.2543 ยังได้กำหนดว่าเทศบาลแต่ละประเภทมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการแตกต่างกัน โดยเทศบาลนครจะมีอำนาจหน้าที่มากที่สุด และยังสามารถกำหนดว่ามีบางภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนครจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการก็ได้ ดังตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นว่าด้วยลักษณะของการกำหนดข้อกฎหมาย เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นการกำหนดไว้กว้าง ๆ และเป็นการกำหนดในลักษณะที่ท้องถิ่นอาจจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น ได้รับการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อม ความสามารถ และแผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และ

กรุงเทพมหานครไว้ โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง และกำหนดไว้โดยละเอียด ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลบังคับใช้ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น การมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระ และการกำหนดนโยบาย ของท้องถิ่นตนเอง โดยปราศจากการแทรกแซง และอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐบาลเท่าที่ จำเป็น การกึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลาง และราชการส่วน ภูมิภาค

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณา และให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน รวมมีการ ถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

- 1.1 การคมนาคม และการขนส่ง

- 1) ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้ง สถานีขนส่งและการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

- 2) ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้าง และดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

- 1.2 สาธารณูปโภค

- 1) แหล่งน้ำ / ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแลรักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

- 1.3 สาธารณูปการ

- 1) การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

- 2) การจัดตั้ง และดูแลตลาดกลาง

- 3) การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางแผนและปรับปรุง

ผังเมืองรวม

4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากงานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้นพบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2.2 งานสวัสดิการสังคม

การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิจานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

2.3 นันทนาการ

1) การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสถานกีฬา

2) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา

1) การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

2) การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ และการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

2.5 การสาธารณสุข

สาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

3. การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่องานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์ และค่าฌาปนกิจ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยงาน ที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

4.1. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิจานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภค

4.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

4.4 การรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน งานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ สรุปลแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 9 กรม ใน 6 กระทรวง

5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

5.1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

5.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

5.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุนและงานเผยแพร่ และชักจูงการลงทุน

5.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

5.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

5.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

6. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

6.1 การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

6.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศ คุณภาพเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

6.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษา และคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

7. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6. การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้มีการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542: 5 – 9) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ แบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการ

สาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550: 1- 68) เป็นต้น

7. ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่างๆ มากมาย ที่ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมาย และงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 12 – 15)

ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหา เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจ ที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39 – 44)

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล และแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้าน และทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่ม และละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้า หรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับ

สภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศชนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 13-15)

อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของ รัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13 – 18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พรธณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคาการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

พรวิทย์ ศิริรักษ์ (2551: 26) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ของมนุษย์ ซึ่งแสดงออกถึงสองแบบด้วยกัน คือ ความรู้สึกใน ทางบวก และ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้ทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกโดยรวมว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร สิ่งเร้า การวิเคราะห์ เป็นต้น ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างครบถ้วน ตามความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่

สมบัติ บารมี (2551: 13) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกเป็นสุข ที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายใน และภายนอกของปัจเจกบุคคล

พินานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี (2552 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงาน กับความคาดหวังของลูกค้า และผู้ใช้บริการ (Kotler, 2003) ถ้าผลการทำงานเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าและผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าและผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก ผลประโยชน์จากคุณสมบัติการบริการ หรือการทำงานของบริการ และผลิตภัณฑ์ นักการตลาดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต และจากการตลาด ตลอดจนยึดหลักการสร้างภาพโดยรวม คุณค่าที่เกิดขึ้นจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า หรือราคาสินค้า

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552: 23) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดี ความรู้สึกชอบในการได้รับบริการ หรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง หรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

วิชชุดา คัมภีร์เวช (2556: 10 – 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

คอตเลอร์ (Kotler (2000: 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่ง มีระดับความพึงพอใจ ที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของสิ่งต่าง ๆ ตามที่เห็น และเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้น ระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็น และความเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของสิ่งนั้นว่าต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจของสิ่งนั้นว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของสิ่งนั้นว่าสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจ และประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้ทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ของประชาชนผู้รับบริการ การแสดงถึงความพึงพอใจในการบริการของประชาชน เป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของผู้นำบริการ

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2549 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา

บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย ในความหมาย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบ นิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ สำหรับ ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมิน ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ

ในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ Gronroos (อ้างถึงในวิชัย เชื้อมวราศาสตร์, 2546) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของ การบริการที่ดีหรือไม่ นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพ และมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาดังนั้น

3. การที่สามารถเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ในทันทีที่ สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อาภากร ธาตุโลหะและคณะ. 2553 :10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สิริกันยา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพ

ของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการได้รับ สิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกัน ข้อมูลจากที่ต่างๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการ ถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการ ที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึง ทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทาง และจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพ และความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานรับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การ ที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมาย และเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมาย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตาม กลยุทธ์ที่วางไว้

Mullins (1985, p 397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบ และมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ ดังนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อคำถามที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึก เป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระ เป็นข้อมูลที่ได้นับเชิงคุณภาพ แบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่ปฏิบัติงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอดแฮม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975:unpaged)

ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอลแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถาม อาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้ง ก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

7. หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเทียง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

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

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

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

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

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

5. กลุ่มเนื้อหาของการงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษย์นิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์

มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการ พฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป
ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกลักษณ์ อุปรรัตน์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยใช้กรณีศึกษาคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลท่าศาลา จังหวัดลพบุรี และเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การสำรวจพื้นที่ การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 ลักษณะ ได้แก่ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การเสนอข้อมูล การเข้าร่วมการประชุม การเข้าร่วมดำเนินงาน และการเข้าร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมในลักษณะต่าง ๆ ทักษะคติของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสะดวกเรื่องเวลาของประชาชน การเป็นคนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความจำเป็นในการพึ่งพาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน และศักยภาพของประชาชนกับปัจจัยภายนอกของประชาชน ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นเรื่องใกล้ตัวของประชาชน ลักษณะของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ การมีสิ่งตอบแทนที่เป็นรูปธรรมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีปัญหาความต้องการในชุมชน การรวมตัวกันในชุมชน และสภาพดินฟ้าอากาศ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละลักษณะการมีส่วนร่วม 3) แนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นประกอบไปด้วยแนวทางที่เน้นไปที่ประชาชน แนวทางที่เน้นไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางที่เน้นไปที่หน่วยงานหรือองค์กรภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละลักษณะการมีส่วนร่วม

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดลพบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดลพบุรี

โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

โกวิทย์ พวงงาม (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติราชการ ตามแบบประเมินกับประเมินโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่น รวมทั้งการจัดลำดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน ประจำปี 2555 จำนวน 404 แห่ง พบว่า มีเพียง 204 แห่ง ที่มีความพร้อมและประสงค์ตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติราชการ และตรวจสอบโครงการหรือกิจกรรมที่มีความเป็นนวัตกรรมท้องถิ่น ซึ่งผลการตรวจสอบการปฏิบัติราชการทั้ง 6 ด้าน พบว่า อบท. ร้อยละ 47 มีการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านการมีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยจัดคอมพิวเตอร์และระบบ Internet ให้บริการประชาชนในการสืบค้นข้อมูล มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กร โดยได้นำผลการประเมินมาปรับปรุง มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง และมีการจัดทำบัญชีเรื่องราวร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไข รวมทั้ง อบท.ขนาดใหญ่บางแห่งมีการจัดตั้งศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า ยังมี อบท. ร้อยละ 53 ที่มีจุดอ่อนต้องปรับปรุงในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในศูนย์ข้อมูลให้พร้อมใช้งานได้ ข้อมูลที่ อบท. เผยแพร่แก่ประชาชนยังไม่เป็นปัจจุบัน บาง อบท. ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและไม่ได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนางาน ในส่วนการรับเรื่องราวร้องทุกข์พบว่า ทุก อบท.จะทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่เรื่องที่ดำเนินการแก้ไขไม่ค่อยตรงกับเป้า เรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า อบท.ขนาดเล็กมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) น้อย เพราะมีปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ และงบประมาณจำกัด

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ยศธร ทวีพล และ ณัฐกริช เปาอินทร์. (2557: 21-41) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ ศึกษาระดับแรงจูงใจในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น ศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่มีความแตกต่างกันในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น และศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น วิธีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) จำนวน 420 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One Way Anova, Correlation และ Multiple Regression

ผลการศึกษา พบว่า หนึ่งระดับแรงจูงใจในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แรงจูงใจในประเด็นศักยภาพองค์กรสูงที่สุด รองลงมา คือ การกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากรัฐบาล ตามลำดับ สองปัจจัยพื้นฐานที่มีความแตกต่างกันในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ พนักงานส่วนท้องถิ่นที่สังกัดเทศบาล เพศชาย กลุ่มอายุ 30-40 ปี และสังกัดคณะผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สูงกว่าพนักงานส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เพศหญิง กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น พิจารณาความสัมพันธ์ตามค่า Beta (β) ได้แก่ การกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากรัฐบาล และประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายแรงจูงใจในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพประมาณร้อยละ 45.7 ($R^2 = .457$)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way Anova) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ 2) เพื่อศึกษาระดับหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ พร้อมรับหลักความคุ้มค่า 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ และหลักธรรมาภิบาล ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย และ 5) เพื่อสร้างรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดเลย มีจำนวนทั้งสิ้น 1,998 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากเปิดตารางสำเร็จรูปตามเกณฑ์ของ R.V. Krejcie , and D.W. Morgan (1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง 322 ราย และผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ สมาชิก

หอยการค้ำจังหวัดเลยจำนวน 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.91

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.22

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ภาณุพงศ์ ศิริ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความเป็นมาของโครงสร้างการบริหาร และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครของไทย (2) เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครในด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์และด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม ที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ (3) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตัวแบบการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย ผลการวิจัย พบว่า สามารถนำเสนอตัวแบบได้ 5 ตัวแบบ ดังนี้ (1) ตัวแบบด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่ามี 7 มิติ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำงบประมาณ 2) การมีส่วนร่วมในการผลักดันกิจกรรม 3) การรับประโยชน์จากการมีส่วนร่วม 4) การมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณ 5) การดำเนินงานงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อความโปร่งใส 6) การดำเนินงานงบประมาณตามประเภทรายจ่ายแบบแสดงรายการ และ 7) การมีส่วนร่วมติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน

(2) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างสันติสุข และความสมานฉันท์ได้ตัวแบบ คือ การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เริ่มต้นจากผู้นำชุมชน การจัดเวทีเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธี การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อข้อยุติความขัดแย้งในชุมชน การจัดทำโครงการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อความปรองดองสมานฉันท์การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการความขัดแย้ง และการจัดตั้งศูนย์ประสานความร่วมมือของชุมชนในการจัดการความขัดแย้ง (3) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคม ได้ตัวแบบ คือ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคม การจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายชุมชน การติดต่อสื่อสารกับชุมชนบนระบบเครือข่ายออนไลน์ และการติดตามผลการดำเนินการ เครือข่ายชุมชน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลนครทุกแห่งควรยึดกฎระเบียบและเน้นการบริหารเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กรของรัฐ ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ควรจัดงานสร้างความปรองดองสมานฉันท์คืนความสุขให้ประชาชน และด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม เทศบาลนคร และประชาชนในชุมชนท้องถิ่นควรมีอุดมคติ และอุดมการณ์ที่เหมือนกันจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559) ได้ทำการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสีจังหวัด ลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังดินปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน ที่สำคัญทางเทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม จัดหา และพัฒนาถนน ไฟกึ่ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น และในการรับฟังปัญหาของชาวบ้านทางเทศบาลควรนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่ารับฟังแต่ก็ปล่อยไว้เหมือนเดิม โดยเฉพาะด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) ทั้งหมดคือ เสี่ยงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทางเทศบาลตำบลวังดินควรให้ความสนใจ และตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่เทศบาลตำบลวังดินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ความพึงพอใจที่ ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม ทั้งนี้ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลวังดินจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลวังดินควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2559). การสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี2559 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐ ตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี(Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ ภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นนโยบายขยายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำการพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่ง ที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้การให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.49 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านด้านทะเบียนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.28 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 และงานด้านบริการกฎหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.19

2. ข้อเสนอแนะ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพ และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บรายได้ หรือภาคีมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล กำแพงดิน ในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลกำแพงดินอาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.2. การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณ ตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 5) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 6) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 7) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่างานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลกำแพงดิน อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.2.2. การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่างานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน ในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้เทศบาลกำแพงดิน อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1. พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.3.2. พัฒนาความถูกต้องแม่นยำ และชัดเจน

2.3.3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.3.4. ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.3.5. การให้บริการตลอดเวลา และยืดหยุ่น



แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ประจำปีงบประมาณ 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ

☐ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของผู้รับบริการ					
Q4.	การให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6	ขั้นตอนการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					
Q9.	มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					

Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ขอบบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์มค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ.....

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ/การรับรู้ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการในการดำเนินการศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของผู้มาใช้บริการหรือโดยวิธีการคำนวณที่ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5 โดยได้กำหนดขนาดตัวอย่างใช้การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร ให้ครอบคลุมประชากรในแต่ละหมู่บ้าน แล้วจะเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 5 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร หลักเกณฑ์ในการประเมินการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

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

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. รศ.ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม | ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2. รศ.อุดม พรประเสริฐ | ที่ปรึกษาผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก |
| 3. ดร.กระพั่น ศรีงาน | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ |
| 4. ดร.สุชาติ ใจสถาน | อาจารย์พิเศษคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 5. ดร.วิโรจน์ พรหมสุด | อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |

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

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

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์: 2540, หน้า 125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

2. ความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

3. ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

4. แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

5. แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

ขั้นตอนที่ 6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ประสานงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประสานงานและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทีมงานผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก จำนวน 30 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสแล้วทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS version 17.0

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการวิจัย โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน

1. สถิติพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ

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

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตรโรบินสัน แฮมเบลตัน (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2546 : 248-249)

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

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

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

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	ข้อคำถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนรายข้อ

$$S_x^2 \quad \text{แทน} \quad \text{ความแปรปรวนทั้งฉบับ}$$

$$\sum S_i^2 \quad \text{แทน} \quad \text{ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ}$$

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

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

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

2. ในการประเมินผลใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอัตราภาคชั้นเป็นการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละลำดับชั้น มีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

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

3. การให้คะแนนความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ระดับของเกณฑ์การประเมินเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร แบ่งออกเป็น 11 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับเกณฑ์ไว้ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากสถิติการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ/การรับรู้การให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ซึ่งแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
- ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ในรูปแบบตาราง ดังปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	149.00	29.80
	หญิง	351.00	70.20
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2.00	0.40
	ระหว่าง 20 - 39 ปี	118.00	23.60
	ระหว่าง 40 - 59 ปี	322	64.40
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	58	11.60
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24.00	6.00
	เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	267.00	53.40
	ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	207	41.40
	อื่น ๆ.....	2	0.40
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.00	0.60
	ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท	262.00	52.40
	ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท	231.00	46.20
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	4	0.80

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทั้งหมด 500 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.20 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.80 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.40 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.40 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 41.40 และประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.40 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ

52.40 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.20 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.38	87.10	มากที่สุด	4
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.86	90.43	มากที่สุด	2
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.84	90.17	มากที่สุด	3
4.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.82	92.76	มากที่สุด	1
รวม	4.51	0.73	90.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา	4.60	0.10	92.00	มากที่สุด	2
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้	4.62	0.14	92.40	มากที่สุด	1
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรของผู้รับบริการ	4.26	0.57	85.20	มากที่สุด	4
4.การให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.20	0.54	84.00	มาก	5
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.15	0.54	83.00	มาก	6
6.ขั้นตอนการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.30	0.49	86.00	มากที่สุด	3
รวม	4.36	0.38	87.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 รองลงมาคือ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.10 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ระบบคิวในการ

ให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.43	0.82	88.60	มากที่สุด	6
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน	4.65	0.93	93.00	มากที่สุด	1
3.มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.46	0.80	89.20	มากที่สุด	5
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้	4.47	0.93	89.40	มากที่สุด	4
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่นเอกสาร เผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.49	0.87	89.80	มากที่สุด	3
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลความช่วยเหลือ	4.63	0.82	92.60	มากที่สุด	2
รวม	4.52	0.86	90.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ย

ผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	S	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.79	0.84	95.8	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง	4.68	0.85	93.6	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.32	0.79	86.4	มากที่สุด	6
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	4.59	0.84	91.8	มากที่สุด	3
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน	4.25	0.86	85.0	มากที่สุด	7
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง	4.42	0.76	88.4	มากที่สุด	5
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.95	90.2	มากที่สุด	4
รวม	4.51	0.84	90.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ	4.85	0.83	97.00	มากที่สุด	1
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.85	93.00	มากที่สุด	2
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.60	0.78	92.00	มากที่สุด	3
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.54	0.85	90.80	มากที่สุด	5
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.55	0.78	91.00	มากที่สุด	4
รวม	4.64	0.82	92.76	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.38	87.10	มากที่สุด	4
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.86	90.43	มากที่สุด	2
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.84	90.17	มากที่สุด	3
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.82	92.76	มากที่สุด	1
รวม	4.51	0.73	90.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ ตลอดเวลา	4.60	0.20	92.00	มากที่สุด	2
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.14	92.40	มากที่สุด	1
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ของผู้รับบริการ	4.26	0.57	85.20	มากที่สุด	4
4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตาม กำหนด	4.20	0.54	84.00	มาก	5
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตาม ลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.15	0.54	83.00	มาก	6
6.ขั้นตอนงานด้านป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.30	0.49	86.00	มากที่สุด	3
รวม	4.36	0.38	87.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 4 ข้อ และระดับพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ .หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 รองลงมาคือ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.43	0.82	88.60	มากที่สุด	6
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง ชัดเจน	4.65	0.93	93.00	มากที่สุด	1
3.มีงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและใน วันหยุดราชการ	4.46	0.80	89.20	มากที่สุด	5
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.47	0.93	89.40	มากที่สุด	4
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.49	0.87	89.80	มากที่สุด	3
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่ สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูล หรือความช่วยเหลือ	4.63	0.82	92.60	มากที่สุด	2
รวม	4.52	0.86	90.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.79	0.84	95.8	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง	4.68	0.85	93.6	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.32	0.79	86.4	มากที่สุด	6
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	4.59	0.84	91.8	มากที่สุด	3
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน	4.25	0.86	85.0	มากที่สุด	7
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความถูกต้อง	4.42	0.76	88.4	มากที่สุด	5
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.95	90.2	มากที่สุด	4
รวม	4.51	0.84	90.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.85	0.83	97.00	มากที่สุด	1
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.85	93.00	มากที่สุด	2
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (	4.60	0.78	92.00	มากที่สุด	3
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.54	0.85	90.80	มากที่สุด	4
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.55	0.78	91.00	มากที่สุด	5
รวม	4.64	0.82	92.76	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือ .มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ .สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.75	94.30	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.71	94.93	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.75	91.54	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.69	94.68	มากที่สุด	2
รวม	4.69	0.72	93.86	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา	4.90	0.64	97.20	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.70	0.70	94.00	มากที่สุด	3
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของผู้รับบริการ	4.51	0.80	90.20	มากที่สุด	6
4.การให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.76	0.80	95.20	มากที่สุด	2
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.65	0.70	93.00	มากที่สุด	5
6.ขั้นตอนการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.66	0.85	93.20	มากที่สุด	4
รวม	4.72	0.75	94.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ หน่วยงานการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.90	0.66	100.80	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน	4.71	0.56	94.20	มากที่สุด	4
3.มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.46	0.85	89.20	มากที่สุด	6
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.75	0.77	95.00	มากที่สุด	3
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.65	0.64	93.00	มากที่สุด	5
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.87	0.77	97.40	มากที่สุด	2
รวม	4.75	0.71	94.93	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.81	0.81	96.20	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง	4.47	0.64	89.40	มากที่สุด	6
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.23	0.74	84.60	มากที่สุด	7
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	4.76	0.86	95.20	มากที่สุด	2
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน	4.56	0.71	91.20	มากที่สุด	5
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความถูกต้อง	4.57	0.78	91.40	มากที่สุด	4
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.69	92.80	มากที่สุด	3
รวม	4.58	0.75	91.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพหุพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพหุพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ	4.86	0.55	98.20	มากที่สุด	1
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และ สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.71	0.59	94.20	มากที่สุด	3
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และ อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.36	0.83	87.20	มากที่สุด	5
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.77	0.79	95.40	มากที่สุด	2
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.67	0.70	93.40	มากที่สุด	4
รวม	4.73	0.69	94.68	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 รองลงมาคือ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.73	90.67	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.71	90.60	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.72	89.63	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.73	92.32	มากที่สุด	1
รวม	4.54	0.72	90.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และรองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา	4.57	0.48	91.40	มากที่สุด	4
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร	4.68	0.56	93.60	มากที่สุด	1
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรของผู้รับบริการ	4.17	0.81	83.40	มาก	6
4.การให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.43	0.69	88.60	มากที่สุด	5
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.68	0.76	93.60	มากที่สุด	2
6.ขั้นตอนการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรมีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.67	0.75	93.40	มากที่สุด	3
รวม	4.53	0.71	90.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ และระดับความพึงพอใจมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้าน ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.53	0.77	90.60	มากที่สุด	4
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน	4.58	0.71	91.60	มากที่สุด	3
3.มีการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.80	0.67	96.00	มากที่สุด	1
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร	4.69	0.85	93.80	มากที่สุด	2
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.16	0.61	83.20	มาก	6
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.42	0.68	88.40	มากที่สุด	5
รวม	4.53	0.71	90.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ และระดับความพึงพอใจมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.46	0.72	89.20	มากที่สุด	4
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง	4.26	0.74	85.20	มากที่สุด	7
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.45	0.74	89.00	มากที่สุด	5
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	4.65	0.72	93.00	มากที่สุด	1
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน	4.39	0.83	87.80	มากที่สุด	6
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความถูกต้อง	4.53	0.63	90.60	มากที่สุด	3
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.69	92.60	มากที่สุด	2
รวม	4.48	0.72	89.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมา เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.49	0.72	89.80	มากที่สุด	5
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรเช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.59	0.71	91.80	มากที่สุด	4
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.67	0.77	93.40	มากที่สุด	2
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.68	0.74	93.60	มากที่สุด	1
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.65	0.73	93.00	มากที่สุด	3
รวม	4.62	0.73	92.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมา หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.66	92.07	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.63	93.67	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.68	92.31	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.65	94.64	มากที่สุด	1
รวม	4.66	0.66	93.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และรองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา	4.81	0.65	96.20	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	4.42	0.60	88.40	มากที่สุด	5
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ของผู้รับบริการ	4.29	0.74	85.80	มากที่สุด	6
4.การให้บริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด	4
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.77	0.71	95.40	มากที่สุด	3
6.ขั้นตอนการให้บริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.78	0.70	95.60	มากที่สุด	2
รวม	4.60	0.66	92.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.81	0.60	96.20	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน	4.79	0.61	95.80	มากที่สุด	3
3.มีการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด	2
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด	5
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.48	0.75	89.60	มากที่สุด	6
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.64	0.67	92.80	มากที่สุด	4
รวม	4.68	0.63	93.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมา คือ มีการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่ง ผลสำเร็จของงาน	4.71	0.67	94.20	มากที่สุด	2
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจ หน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวก พ้อง	4.56	0.65	91.20	มากที่สุด	6
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.57	0.70	91.40	มากที่สุด	5
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	4.71	0.61	94.20	มากที่สุด	1
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่น ในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน	4.58	0.71	91.60	มากที่สุด	4
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตาม ระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง	4.51	0.75	90.20	มากที่สุด	7
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึด หลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.67	93.40	มากที่สุด	3
รวม	4.62	0.68	92.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรม
ประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ
โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยก
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มี
ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือ
บิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของ
หน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลัก
ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.84	0.67	96.80	มากที่สุด	2
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.60	93.20	มากที่สุด	4
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.53	0.66	90.60	มากที่สุด	5
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.76	0.68	95.20	มากที่สุด	3
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.87	0.65	97.40	มากที่สุด	1
รวม	4.73	0.65	94.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงาน

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.งานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้	4.51	0.64	90.12	มากที่สุด	5
2.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.72	0.64	94.33	มากที่สุด	1
3.งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.69	0.72	93.86	มากที่สุด	2
4.งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร	4.54	0.72	90.80	มากที่สุด	4
5.งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	4.66	0.66	93.17	มากที่สุด	3
รวม	4.62	0.67	92.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 27 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ/การรับรู้การให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ซึ่งแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
- ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทั้งหมด 500 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.20 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.80 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.40 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.40 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 41.40 และประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.40 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน

ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.20 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 รองลงมาคือ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.10 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ใน

ระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือ .มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 4 ข้อ และระดับพึงพอใจมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 รองลงมาคือ

หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่สาธารณูปโภคต่างๆสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ หน่วยงานการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 รองลงมาคือ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และรองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ และระดับความพึงพอใจมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ และระดับความพึงพอใจมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร นอกสถานที่ หรือ ให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสาร เผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมา เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร องค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมา หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และรองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมา คือ มีการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุน การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ข้อเสนอแนะ

1. โครงการด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ จากการสำรวจพบว่า ประชาชนอยากให้หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเสียงตามสาย
2. โครงการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการสำรวจพบว่า ประชาชนต้องการให้มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และอยากให้ อบต.บางแต่นซ่อมบำรุงถนน ติดตั้งไฟตามรายทางให้ทั่วถึง และดูแลคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน
3. โครงการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จากการสำรวจพบว่า ประชาชนมองว่าอยากได้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง
4. โครงการงานด้านงานส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร จากการสำรวจประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอาจมีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง
5. โครงการงานงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น จากการสำรวจพบว่า ประชาชนอยากให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2538). **คู่มือปฏิบัติงานสภาดำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมการปกครอง. (2539). **คู่มือพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัมปนาท มีสวนนิล. (2545). **ความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อวิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- เกียรติขจร ไพศาลอนันท์. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โกวิท พวงงาม. (2543). **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน,
- โกวิท พวงงาม. (2544). **คู่มือวิทยากร อบต**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- โกวิท พวงงาม และ ปรีดี โชติช่วง. (2544). **อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : ฟอรัมพริ้นติ้ง.
- จิรวรรณ ภัคดิบุตร. (2533). **“ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ”**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการ และเผยแพร่สารสนเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรัส ธรรมนารักษ์. (2542). **ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). **ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของกรมการปกครอง**. **เทศาภิบาล**, 88(5), หน้า 11 -14.

- ชัยณรงค์ ดุดดีม. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า
ภูหลวง จังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริการทรัพยากรป่าไม้
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนิต เอียวพานิช. (2544). **ความพึงพอใจของพนักงานบริการท่องเที่ยวที่อุทยานเขาใหญ่**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริการทรัพยากรป่าไม้บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, **เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นักรบ นาคสุวรรณ (2559). **วัฒนธรรมการบริการ**. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือน
มกราคม-มิถุนายน 2559, หน้า 283 – 295.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พ.ศ. 2540**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นิรมล คำพะอิก. (2541). **ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนาการ
อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา
ส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรรณการพิมพ์.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการให้บริการประกัน
สุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดสุพรรณบุรี**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา
สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บุศรา จงรักขอบ. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองกำกับการ
การ 1 กองบังคับการตำรวจจราจร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริการ
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2533). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2549). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพมหานคร.
- พรवीณ์ ศิริรักษ์. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรสุยาคลินิก
การแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน**. สารนิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต.
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันธ์. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตชนบทต่อการฝึกปฏิบัติการพยาบาลอนามัยชุมชนของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีล่ำพาง. ลำปาง :** สถาบันบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.
- ภาณุพงศ์ ศิริ. (2559). การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย. **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2559, หน้า 110 – 122.**
- ยศธร ทวีพล และ ณัฐกริช เปาอินทร์. (2557). แรงจูงใจของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา. **วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (เมษายน – กันยายน 2557), หน้า 21-41.**
- รสนนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น” ,เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุจน์พงศ์ กลมเกลียว. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีในกองพลการ กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- รุ่งนภา บุญคำ. (2552). **คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- วนิดา อินทรสันติ. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2545.**
- วราภรณ์ ช่วยนุกิจ. **ความพึงพอใจที่มีต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีโทรทัศน์ไอทีของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.**
- วิษุตา คัมภีร์เวช. (2556). **ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการจัดการ สถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). **เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.**

- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศรียังอร นรินทรากูร ณ อยุธยา. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำคณะวิชาอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยเกษตรกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สถาบันราชภัฏนครปฐม, บัณฑิตวิทยาลัย. (2545). คู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์. นครปฐม :บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏนครปฐม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี 2559. นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. วารสารสถาบันวิทยาการแห่งแปซิฟิก, ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2559). หน้า 68 – 79.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2535). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา (อัสสำเนา).
- สุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุรพล บุญมา. (2540). **ความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อโครงการพัฒนาท้องถิ่นของสมาชิกสภาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดนครนายก**. ภาควิชาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกฤษฎีกา.
- อรรถัย กักพล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อระบบและที่ไม่มีการรื้อระบบ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีย์ พันธมณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน**. กรุงเทพมหานคร: ไยไหม ศรีเอทีพี กรุ๊ป.
- เอกลักษณ์ อุปริรัตน์. (2552). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- B.B. (1971). **Dictionary of Behavioral Science**. London : Litton Educational Publishing.
- Gilmer, V.H.B. and others. (1971). **Industrial and Organization Psychology**. New York: Mc. Graw-Hill,.
- Heraberg,F., Mausner, B.,and B.B. (1959). **Syndenman, The Motivation to Work**. 2 nd ed.New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A.H. l(ed). (1984). **Motivation and Personality**. 2 nd ed. New York : Harper and Row.
- Mullins, L. T. (1985). **Management and orgnisationalbehaviour**. London: Pitman Publishing.
- Muchinsky,P.m. (1983). **Psychology Applied to Work**. Illinois : The Dorsey Press.
- Shelley, M.W. (19 7 5). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchinson & Ross.
- Simon, V.H. (1978). **Work and Motivation**. New York : John wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). **Statistics an Introductory Analysis**. 3 rd ed. New York : Harper and Row International.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ



**แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)
และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ประจำปีงบประมาณ 2561**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ ☐ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
☐ ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรของผู้รับบริการ					
Q4.	การให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6	ขั้นตอนการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ,เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						

Q7.	มีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์) และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					
Q9.	มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน(เบี้ยผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้					
Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการชุมชน (เบี้ยผู้สูงอายุ, เบี้ยคนพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์)และการช่วยเหลือผู้ยากไร้ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ขอบข่าย และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					



แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการทำงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ประจำปีงบประมาณ 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ

☐ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของผู้รับบริการ					
Q4.	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6	ขั้นตอนงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					
Q9.	มีงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ.....



แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ประจำปีงบประมาณ 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ ☐ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
☐ ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร ของผู้รับบริการ					
Q4.	การให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6	ขั้นตอนการให้บริการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					
Q9.	มีการให้บริการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร					

Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรมเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์มค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ.....



**แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรม
ประเพณีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ประจำปีงบประมาณ 2561**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ ☐ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
☐ ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของผู้รับบริการ					
Q4.	งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6	ขั้นตอนงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีความต่อเนื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					
Q9.	มีงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น					

Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ.....

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	93.70	93.175	.612	.924
A2	93.79	97.207	.371	.927
A3	93.73	93.822	.531	.925
A4	93.75	96.899	.407	.927
A5	93.80	95.478	.525	.925
A6	93.73	94.885	.544	.925
B7	93.63	94.035	.598	.924
B8	93.69	93.154	.607	.924
B9	93.76	96.740	.514	.926
B10	93.68	94.653	.553	.925
B11	93.83	93.842	.552	.925
B12	93.74	94.753	.605	.924
C13	93.66	89.796	.725	.922
C14	93.81	96.357	.458	.926
C15	93.73	92.126	.669	.923
C16	93.90	92.699	.624	.924
C17	93.91	94.005	.537	.925
C18	93.86	94.601	.534	.925
C19	93.76	92.715	.685	.923
D20	93.60	90.800	.709	.922
D21	93.74	95.411	.526	.925
D22	93.68	93.412	.567	.925
D23	93.79	95.587	.526	.925
D24	93.74	92.981	.597	.924

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	95.99	156.798	.644	.945
A2	96.32	159.957	.465	.947
A3	96.36	159.788	.467	.947
A4	96.40	156.121	.598	.946
A5	96.41	152.749	.670	.945
A6	96.35	153.907	.633	.946
B7	96.32	153.331	.712	.944
B8	96.17	154.304	.669	.945
B9	96.61	154.665	.677	.945
B10	96.34	155.095	.651	.945
B11	96.40	151.556	.732	.944
B12	96.35	156.230	.595	.946
C13	96.07	152.187	.754	.944
C14	96.34	158.611	.496	.947
C15	96.31	156.135	.619	.946
C16	96.30	155.182	.680	.945
C17	96.35	156.008	.629	.946
C18	96.36	153.425	.689	.945
C19	96.26	156.740	.606	.946
D20	96.31	155.287	.631	.945
D21	96.37	155.185	.586	.946
D22	96.46	154.473	.716	.944
D23	96.40	154.404	.677	.945
D24	96.41	153.355	.680	.945

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	92.76	83.699	.235	.890
A2	92.65	80.391	.528	.885
A3	93.16	75.368	.550	.884
A4	92.90	79.101	.526	.885
A5	92.65	78.311	.530	.884
A6	92.66	77.580	.591	.883
B7	92.80	77.535	.578	.883
B8	92.75	79.119	.507	.885
B9	92.53	79.383	.511	.885
B10	92.64	75.627	.652	.881
B11	93.17	80.648	.456	.886
B12	92.91	80.345	.427	.887
C13	92.87	82.316	.239	.892
C14	93.07	78.571	.523	.885
C15	92.88	82.268	.234	.892
C16	92.68	80.381	.396	.888
C17	92.94	79.269	.409	.888
C18	92.80	80.222	.478	.886
C19	92.70	79.727	.468	.886
D20	92.84	78.560	.543	.884
D21	92.74	79.083	.505	.885
D22	92.66	79.701	.416	.887
D23	92.65	79.018	.485	.886
D24	92.68	77.998	.578	.883

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	95.90	45.889	.269	.803
A2	96.26	45.811	.263	.804
A3	96.32	44.260	.336	.801
A4	96.26	43.770	.375	.799
A5	96.10	44.616	.374	.799
A6	96.20	45.798	.215	.806
B7	96.14	44.667	.434	.797
B8	96.30	45.323	.309	.802
B9	96.03	43.504	.575	.791
B10	96.16	46.116	.173	.809
B11	96.25	43.664	.464	.794
B12	96.24	44.487	.336	.801
C13	95.76	44.507	.458	.796
C14	96.41	44.850	.411	.798
C15	96.34	42.247	.504	.791
C16	96.43	44.106	.338	.801
C17	96.31	46.984	.070	.814
C18	96.45	44.391	.350	.800
C19	96.42	42.630	.514	.791
D20	95.81	44.802	.408	.798
D21	96.31	46.640	.164	.808
D22	96.36	43.182	.456	.794
D23	96.21	44.248	.354	.800
D24	96.23	45.775	.224	.806

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	90.81	71.812	.000	.842
A2	90.79	71.885	-.039	.842
A3	91.25	71.301	.019	.845
A4	91.31	72.317	-.087	.848
A5	91.26	73.124	-.174	.850
A6	91.21	70.572	.121	.842
B7	90.88	63.703	.568	.827
B8	90.66	61.479	.653	.822
B9	90.95	66.412	.363	.836
B10	90.84	64.176	.457	.832
B11	90.82	65.563	.390	.835
B12	90.68	64.785	.478	.831
C13	90.52	63.363	.575	.827
C14	90.63	62.801	.619	.825
C15	91.19	64.014	.569	.827
C16	90.72	67.214	.282	.839
C17	91.06	64.825	.453	.832
C18	90.89	66.200	.406	.834
C19	90.80	62.929	.531	.828
D20	90.46	63.423	.580	.826
D21	90.66	64.045	.521	.829
D22	90.71	66.370	.377	.835
D23	90.77	65.553	.401	.834
D24	90.76	65.982	.410	.834

ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ประจำปี 2561

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561



ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561



ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561



**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปี 2561**

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ ขาวระนอง | หัวหน้าโครงการและนักวิจัย |
| 3. ดร.ประพิมพ์ใจ เปี่ยมคุ้ม | นักวิจัย |
| 4. นางสาวธารรัตน์ วรรณรัตน์ | นักวิจัย |
| 5. นางเอมิกา รัตนมาลา | นักวิจัย |
| 6. นายศุภพล กิจศรีนภดล | นักวิจัย |
| 7. นางสาวชุติสา นาคสัมฤทธิ์ | นักวิจัย |
| 8. นางสาวพันธุ์ทิพย์ สิงห์ปาน | นักวิจัย |
| 9. นายจักรพันธ์ อบอวล | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 10. นางสาวสุปัญญา ยิ่งประเสริฐ | ผู้ช่วยนักวิจัยและผู้ประสานงาน |