



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง
เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗



ศึกษาโดย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จำนวน 386 ราย ปรากฏผลดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1) งานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้	4.82	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.79	95.8	พอใจมากที่สุด	5
4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	4.81	96.2	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) งานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร 5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12 ดังนี้ ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 96.2

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{480.4}{5} \\ &= 96.0 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประเด็นความพึงพอใจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้การความรู้ประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยประชาสัมพันธ์ ที่ทำการของหน่วยงาน เว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสังคม (Social Media) หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะ การเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่และเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น จัดให้มีและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ได้แก่ บอร์ดหน้าสำนักงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของร้านค้าชุมชนตามชุมชน/หมู่บ้าน ประกาศเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/ หอกระจายข่าว/รถกระจายเสียง/หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำ และให้ประชาชนสืบค้นได้เอง โดยเฉพาะเสียงตามสาย ซึ่งเป็นวิธีที่เสนอข่าวได้รวดเร็วได้ทันทีที่สามารถเสนอข่าวได้ในขณะที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น และสามารถติดตามเหตุการณ์ได้ตลอดไปเท่าที่จำเป็น เสนอข่าวได้บ่อยครั้ง ขณะฟังเสียงสามารถทำกิจกรรมอย่างอื่นไปด้วยได้ และสามารถรับฟังได้ทุกเพศทุกวัย เมื่อมีการแก้ปัญหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัด

ระยอง

1) สิ่งประทับใจ /จุดเด่น

(1) ผู้บริหารใกล้ชิดประชาชน เข้าถึงได้ง่ายทั้งทางโทรศัพท์และไลน์ เจ้าหน้าที่บนสำนักงานสามารถติดต่อได้โดยตรง และมีไลน์กลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอสม.(อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) ทำให้ได้รับการบริการดี และสะดวกรวดเร็วขึ้น

(2) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จะทำการสำรวจข้อมูลผู้ด้อยโอกาสคนยากจน/ยากไร้ที่ได้รับการร้องทุกข์ขอรับช่วยเหลือ จะมีเจ้าหน้าที่อบต.มาตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือ ในเบื้องต้นจะแจกถุงยังชีพ และจะมีเงินสงเคราะห์ให้จำนวนหนึ่ง โดยจ่ายผ่านธนาคาร

(4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ส่งเสริมอาชีพเกษตรกรและอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยการให้ทดลองการติดตามพืช แจกเมล็ดพันธุ์พืชผักสวนครัว และร่วมมือสำนักงานประมงอำเภอ/ประมงจังหวัด ในการแจกพันธุ์ปลานิลให้ประชาชนไปเพาะเลี้ยง

(5) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีกิจกรรมในชุมชนสม่ำเสมอ เช่น แข่งกีฬา สวดมนต์กลางทุ่ง (เผาข้าวหลาม) และกิจกรรมตามประเพณี ประจำปี

2) ปัญหา

(1) ถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ ไม่ได้ซ่อมแซม

(2) กลิ่นเหม็นจากโรงงาน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- (1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร สํารวจไฟตามหมู่บ้านที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ
- (2) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร แก้ไขเรื่องน้ำประปาไม่ค่อยไหล

แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น บทบาทของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลก ทั้งสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การทำงานภาครัฐจากผู้ปกครองที่ควบคุม ดูแลประชาชน เปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ในการรับบริการจากภาครัฐ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้งรูปแบบและวิธีการในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สิ่งที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังกับการได้รับบริการ คือ ความสะดวกสบายในการเข้าไปใช้บริการ ต้องการความเชื่อมั่นว่า จะได้รับการบริการตามขั้นตอนเป็นระบบ และเที่ยงตรงตามที่ประกาศไว้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่างๆให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรนำไปใช้

ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดังกล่าวข้างต้น

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ทีมงานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาองค์การบริหารดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2567

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับบริหาร		ก
กิตติกรรมประกาศ		ข
สารบัญ		ค
สารบัญตาราง		จ
สารบัญรูปภาพ		ฉ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
	แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	8
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	14
	การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	28
	ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล	32
	บางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
	กรอบแนวคิดการวิจัย	40
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	41
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	44

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	48
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	51
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	51
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	54
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	54
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	57
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	58
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	61
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	61
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	64
สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรอำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	64
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	66

	สารบัญตาราง(ต่อ)	หน้า
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	67
	สรุปผล	67
	ข้อเสนอแนะ	67
	บรรณานุกรม	
	คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	
	ภาคผนวก	
	รูปถ่าย	
	แบบสอบถาม	

	สารบัญตาราง(ต่อ)	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	48
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	51
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	52
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	56
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	58
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	59
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	61
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	62
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	64
ตารางที่ 4.12	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	65

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย	5
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึง ขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย โดยมีจุดเด่น คือ ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระสามารถเลือกผู้นำของตนเองได้โดยตรง ผู้นำที่มาจากคนในท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จัก เข้าถึงได้ และยังรู้ปัญหาของประชาชนด้วย นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้นำและคณะทำงานได้อย่างใกล้ชิด สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้นอาจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น ปัจจุบันองค์กรภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาท ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล(Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญ คือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงเรื่องเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลาง

พนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติ ในการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าว ดังนั้นการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ที่ให้คำตอบที่ดีที่สุด คือประชาชนผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ และต้องมีการรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาที่ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีตามความเห็นชอบของคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลและคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการจ้างสถาบันที่เป็นกลางที่มีความชำนาญและประสบการณ์ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ในการรับบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในงานที่ให้บริการ 5 รายการ ดังนี้

- 1) งานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- 4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
- 5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ 1) งานด้านสวัสดิการชุมชน และช่วยเหลือผู้ยากไร้ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร 5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1) งานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร 5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ต่อขั้นตอนการให้บริการต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผล การศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.4 การบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.6 ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) ได้สรุปความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ประเทศไทยแบ่งโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper-Tier) และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (Lower - Tier) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษอีก 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันประเทศไทยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 7,850 แห่ง แบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง¹ การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิด

¹ ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “ข้อมูลจำนวนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563,” สืบค้น เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567

ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นจะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็น สำคัญ

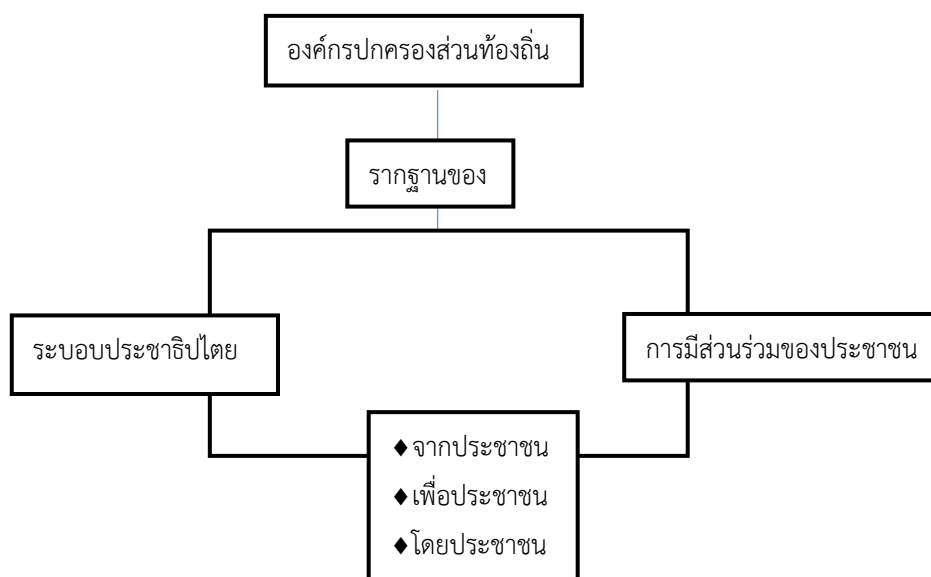
3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการคือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารตามอำนาจหน้าที่

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล มีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของท้องถิ่นดีกว่าองค์กรของรัฐจากส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบบประชาธิปไตย



ภาพที่ 2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย

2.1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิชชุกร นาครธ (2550) จำแนกความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นกับความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1) ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่น ดังนั้นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไป ตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น อาจพิจารณาในด้านที่สำคัญ ดังนี้

(1) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่น แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรง จากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมีความห่วงแหนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

(2) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงน่าจะมีความรักความห่วงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ติดมาได้อย่างกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

(3) ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรม เพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้น เป็นต้น เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้ การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองกับความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

(1) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นต่อความรู้และความเข้าใจพื้นฐานและการพัฒนาประชาธิปไตยนั้นเป็นที่เข้าใจและยอมรับกันมาช้านานแล้ว การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจระบอบประชาธิปไตย มีหลักการขั้นพื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่า นอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของคนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น ตัวอย่าง เช่น ประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกาจำนวนมากพัฒนาดตนเองเข้าสู่การเมืองระดับชาติด้วยการก้าว

มาจากการดำรงตำแหน่งผู้ว่าการมลรัฐมาก่อน แม้กระทั่งในประเทศไทยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนมากพัฒนาตนเองมาจากการเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ส.จ) หรือสมาชิกสภาเทศบาล

(2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นนอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาลท้องถิ่นต่างถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นแหล่งทรัพยากรเป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิตตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ กรณีของประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมส่วนหนึ่ง รัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) และระบบบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) แล้วพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน นับว่าเป็นเม็ดเงินจำนวนมาก เมื่อรวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สินหรือเงินสะสมที่มีอยู่ก็เป็นปริมาณที่เกือบเท่ากับรายจ่ายของรัฐบาลทีเดียว ดังนั้น ต้องถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญในแง่ที่ว่าแหล่งจ้างงานและเป็นที่มาของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญแหล่งหนึ่งของประเทศ นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมสูง และมีส่วนอย่างสำคัญในการสร้างความเจริญ และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม โดยสรุปแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในเขตเมืองและชนบท การพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมจะเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยนั้น เป็นประการสำคัญ

2.1.2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินงานกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินงาน จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินงานเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

ดำเนินงานนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินงานได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวาระหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 กล่าวไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กษกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก และชอบใจ

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly.1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวก หากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินงานให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของ บุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ จึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก เชลลี (Shelly. 1975:215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวก

อื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

2.2.3 ลักษณะความพึงพอใจ

สूरศักดิ์ นาถวิล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับรู้เกี่ยวกับบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ซึ่งความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2.2.4 การศึกษาความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้านักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

2. ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3. ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมี 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2. ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

3. ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินาภักดิ์. 2550:10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคากับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต (Millet. 1954:397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.2.6 การวัดระดับความพึงพอใจ

ภานิดา ชัยปัญญา (2541:55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินงาน แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการ และคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงาน บริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบ เดียวกัน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น้อยมากเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement)

ในขณะที่ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง

กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1998 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

รอส โกทซ์และเดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997: 11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ กองดินระวีวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริหารจัดการน้อย แต่

ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้ เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539:14) ไดกลาวว่า คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Conformance to Requirements) ความเหมาะสมต่อการใช้สอย (Fitness for Use) และระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆโดยทั่วไปคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับคำว่า

Grade = เกรดหรือระดับของสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้สอย

Consistency = ความสม่ำเสมอของคุณสมบัติของสินค้านั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ระดับใดๆ เพราะมั่นใจว่าคุณภาพของสินค้านั้นเหมาะสมต่อการใช้สอยในระดับราคาที่ตนเองพอใจ และที่ซื้ออย่างต่อเนื่องเพราะมั่นใจว่า ทุกๆ ครั้งที่ซื้อสินค้าขึ้นนั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามที่ระบุไว้อย่างสม่ำเสมอ

ส่วนคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

2.3.2 การวัดคุณภาพของการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า นับจำนวนหรือให้คะแนนในการประเมินระดับคุณภาพของบริการหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ซึ่ง ต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ(Service Characteristics and Attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539:16) กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย

1. Characteristics of Service Quality หมายถึงลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกลักษณะหรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้นๆ

2. Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรฐานวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการในที่นี้เรียกรวม ๆ ว่าปัจจัยคุณภาพบริการ

Berry และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (อาจใน วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์,2539: 17) พบว่าลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัยคือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนองการสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ จริง
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ อาจนิยามคุณภาพของบริการได้ 3 ลักษณะคือ

1) วัดในเชิงคุณภาพหรือความรู้สึกของลูกค้า

$$\begin{aligned} \text{สมการคือ} \quad \text{Service Quality} &= \frac{\text{Total Customer's Feeling}}{\text{Customer Expectation}} \\ \text{คุณภาพบริการ} &= \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของลูกค้า}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}} \end{aligned}$$

2) วัดในเชิงถึงคุณภาพและถึงเชิงปริมาณ

$$\begin{aligned} \text{สมการคือ Level of Service Quality} &= \frac{\sum \text{Positive MOT}}{\text{Total MOT Received}} \\ \text{ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพบริการ} &= \frac{\text{ผลรวมของความพึงพอใจ}}{\text{การสัมผัสบริการที่ได้รับทั้งหมด}} \end{aligned}$$

เมื่อ MOT = Moment of Truth = ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ

Σ = Summation = ผลรวมทั้งสิ้น

3) วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Index)

สมการคือ Customer Satisfaction Index =
$$\frac{\text{Service Delivery}}{\text{Customer Expectation}}$$

เขียนย่อๆ ว่า CSI =
$$\frac{SD}{CE}$$

เมื่อ CSI = ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า

SD = บริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้ารับไปจริงๆ

CE = ความคาดหวังในบริการที่ลูกค้าต้องการได้รับหรือความคาดหวังของลูกค้า

นอกจากนี้ จารุบุรณ ปาณานนท (2533: 11-12) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการต่างๆ ไปมี 10 ประการดังนี้

1. ไวใจใดหมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเสถียรและไวใจได้
2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึงผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง การง่ายในการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึงความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เขาใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้หมายถึงการบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

2.3.3 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชน อยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอและเสมอภาคโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการให้บริการภาคเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการมุ่งหากำไรจากการให้บริการดังนั้นคุณภาพการให้บริการภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้นประสิทธิผลขององค์การภาครัฐ มักคำนึงถึงการ

บรรลุปาหมายที่องค์การตั้งไว้รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การภาครัฐาหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดต้องพิจารณา 2 ดานดังนี้ (Steers, 1977:1-2 อ้างใน ปยะอุทาโย, 2539: 12)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุปาหมาย คือการวัดประสิทธิผลขององค์การที่บรรลุปาหมายที่ตั้งไว้ว่าจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในสวนของการป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ไหเกินกว่าปาหมายที่กำหนดไว้สวนในการปราบปราม คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดไหได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งถือเป้นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป้นตน

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ไดแก่ การไหบริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือขอเรียกรองของประชาชนไต่หรือไม่ มีความเสมอภาคในการไหบริการหรือไม่ ถึงแม่ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไหบรรลุปาหมายของระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมิอาจกล่าวสรุปไต่ว่า ประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เช่น บางคดีที่เกิดขึ้น แต่ผู้เสียหายไต่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจอาจเห็นวาเป้นเรื่องเล็กน้อย ก็ไหสถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญานอยกว่าความเป้นจริง เป้นต้น

2.3.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

1. Reliability ความเชื่อถือไต่ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการไหบริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการไหบริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่ายไหบริการไต่อย่างไต่ยุ่งยาก

สมวงศ์ พงศ์สทาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่ คุณภาพการไหบริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป้นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไต่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไต่ได้และคาดหมายลำบาก จึงไต่มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการไหบริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการไหบริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ไต่อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่ เป้นคุณภาพการไหบริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งไต่รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ไต่แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

สรุป คุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั้นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

2.3.5 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยมีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ

2.4 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน[1] อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

นอกจากนี้ความหมายของการบริการสาธารณะ อาจแยกเป็น 2 ลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย ได้แก่

1) ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ หมายถึง สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย กระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2) ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่

(1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

(2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

(3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการที่รัฐจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชนและสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยที่ประชาชนทุกคนต้องได้รับการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ตรงต่อเวลา อย่างพอเพียง ต่อเนื่องและก้าวหน้า หรือมีการปรับปรุงคุณภาพ หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4.2 หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจของรัฐที่ต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นประชาชนทุกคนมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่รัฐได้จัดทำขึ้น โดยภาครัฐมีหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The Principle of Continuous) กล่าวคือ การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อ

การดำรงชีพของประชาชนโดยทั่วไป เนื่องจากประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2) หลักความเสมอภาค (The Principle of Equal) กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม การบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้ว จะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการด้วย

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (The Principle of Adaptation) กล่าวคือ รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นรัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม เมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชนด้วย

หลักเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน มีดังนี้

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการของภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น เพศ อาชีพ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางสังคม ที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการ ดังนั้น ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ต้องได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งความเสมอภาคและความตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้าการให้บริการไม่เพียงพอ เพราะจะสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยได้ว่า คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีหลักเกณฑ์การดำเนินการ ได้แก่ 1. บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และตรงต่อเวลา 2. การบริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และเท่าเทียม 3. การให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม และ 4. ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2.4.3 องค์การจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมรัฐ ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งมีองค์การจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ดังนี้

1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น

(1) การป้องกันประเทศ การกิจการป้องกันการรุกรานจากต่างประเทศ และความมั่นคงของรัฐ เช่น การกิจด้านการทหาร

(2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ คือ การจัดระบบกระบวนการยุติธรรมและการควบคุมสังคม เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นกิจการที่คาบเกี่ยวกันทุกท้องถิ่น เช่น กิจการตำรวจ

(3) การกิจด้านการคลัง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นเอกภาพและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กิจการเกี่ยวกับเงินตรา และ

(4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เช่น การกิจในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกิจการด้านการทูต

2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท ได้แก่ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

(1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย

(2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ

(3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา

2.4 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชน และเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชน เช่น การจัดการศึกษาในระดับประถม ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน เป็นวิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชน แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภท ที่ต้องใช้เงินลงทุนมากหรือต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นต้องให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ เป็นการที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วนนั้น เนื่องจากเอกชนไม่มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะรัฐเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ

(3) สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ โดยเอกชนเป็นผู้ลงทุนและเสี่ยงภัยเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

สรุปได้ว่า องค์การจัดทำบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ 2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน ซึ่งการจัดแบ่งตามแต่ละประเภทต้องคำนึงถึงความสำคัญของกิจกรรม อำนาจหน้าที่ผลประโยชน์ของมหาชน ความต้องการร่วมกันของประชาชน บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษงบประมาณการลงทุนและภาวะความเสี่ยงภัย

2.4.4 ลักษณะและองค์ประกอบของบริการสาธารณะ เป็นการจัดทำภารกิจของรัฐเพื่อให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสูงสุด คือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะในปัจจุบันจะมีขอบเขตของกิจกรรมที่กว้างขวางและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น นักวิชาการได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบสำคัญของการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ลักษณะของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร (Resources) หมายถึง บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (Activities) คือ กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการของการบริหารทรัพยากร

3) ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการของการบริหารทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

(1) ตัวบริการ (Services)

(2) แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Sources)

(3) ช่องทางการให้บริการ (Channels)

(4) ผู้รับบริการ (Client Group)

การให้บริการ มีลักษณะกระบวนการเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินงาน ใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว เห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) และต้องมีการประเมินผล จึงจะช่วยให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นเป็นเช่นใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการกำหนดแผนงาน ดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการ (Sources) จัดหาปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร (Resources) เพื่อจัดทำกิจกรรม (Activities) หรือบริการ (Services) ได้แก่ ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หรือบริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านช่องทางการให้บริการ (Channels) ให้แก่ผู้รับบริการ (Client Group) ซึ่งมีผลกระทบ (Impacts) ต่อความคิดเห็น (Opinions) ของผู้รับบริการ

2.4.5 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละประเภท แบ่งได้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง ส่วนใหญ่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักจะเป็นผู้ดำเนินการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตัวเอง โดยอาศัยทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ซึ่งปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล)

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) : ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะได้ ได้แก่

- (1) งานจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- (2) งานจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- (3) งานจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ

(4) งานจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย เป็นต้น

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท สามารถดำเนินกิจการพาณิชย์ได้ตามที่กฎหมายกำหนด และในทางกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถเปิดโอกาสให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership : PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐพ.ศ. 2556 ได้เช่น เทศบาล สามารถกำหนดการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้ 4 รูปแบบ ได้แก่

- (1) การดำเนินการด้วยตนเอง
- (2) การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด

(3) การก่อตั้งสหการ

(4) การให้เอกชนร่วมลงทุน

ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถกำหนดการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การดำเนินการด้วยตนเอง และ

2) การให้เอกชนร่วมลงทุน

2.4.6 การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ[3] โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.4.7 แนวทางในการแก้ไขปัญหาและปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น สาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ส่งผล

ต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งได้ 5 รูปแบบ

ได้แก่ 1) ดำเนินการเอง 2) ให้ผู้อื่นดำเนินการแทน 3) การจัดตั้งสหการ 4) การร่วมจ้าง และ 5) การพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะต้องใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัญหาในการจัดบริการสาธารณะทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาค กล่าวคือ ระดับมหภาคเกิดจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ได้รับอิสระในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารราชการที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ทำให้การบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ในส่วนของปัญหาในระดับจุลภาค เกิดจากการจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาสภาพแวดล้อม และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความรับผิดชอบ และปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้มี 7 ประการ ได้แก่

- (1) บริหารภารกิจเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) บริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- (7) ประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น การที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างธรรมาภิบาล ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติใน ส่วนของกระทรวงมหาดไทยเป็นหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยสำนักมาตรฐาน การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ให้ความรู้ ความเข้าใจ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนัก ถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล จากเหตุผล ความจำเป็นดังกล่าวทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้นำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่น นั้นเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังควรติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงและ พัฒนาการดำเนินงานภายใต้การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน ในพื้นที่

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม ที่นักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

Cohen & Uphoff (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการ พัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการ ดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

United Nations (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของ ประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

Putti (1987) การมีส่วนร่วม หมายถึง พื้นฐานของกิจกรรมต่างๆ ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการมี ลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2545) การมีส่วนร่วมหมายถึงกระบวนการของการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วน เกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ (Participative Management) เน้นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของ บุคคล PM ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหาร

สัญญา เคนาภูมิ (2551) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจ และได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากชุมชนโดยส่วนรวมร่วมกัน

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นทางตรง

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาของชุมชนและพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5.1 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Participation) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบท ทั้งนี้ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 ที่มุ่งเน้นคนเป็นสำคัญมากกว่า การเติบโตทางเศรษฐกิจ ได้พยายามเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาจากระดับบนลงล่าง (Top - down) มาเป็นจากระดับล่างขึ้นบน (Bottom - up) แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ โอคเลย์ (Oakley, 1984 : 17) ได้กล่าวว่าแนวทางจากระดับล่างขึ้นบนนี้ เกี่ยวข้องอย่างยิ่งกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดหาย (Missing ingredient) ในกระบวนการพัฒนา การมีส่วนร่วมของชุมชนนั้น นักวิชาการได้อธิบายและให้ความหมาย ปัจจัยขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน รูปแบบของชุมชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาไว้มากมาย ดังนี้

2.5.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนนั้นนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1981 : 6) ได้ให้ความหมาย การมีส่วนร่วมของชุมชนว่า สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร
2. การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

4.การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการโดยสร้างโอกาสให้สมาชิกทุกคนของชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือและเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาค

2.5.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

การที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิด ดังนี้

คูฟแมน (Koufman, 1949:7) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.5.3 ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน

การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน เพื่อการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนนั้น มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนี้

อภิญา กังสนารักษ์ (2544:14-15) ได้นำเสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า ชุมชนต้องมีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชนร่วมตัดสินใจกำหนดความต้องการและร่วมลำดับความสำคัญของความต้องการ
2. การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการ แนวทางการดำเนินงาน รวมถึงทรัพยากรและแหล่งวิทยาการที่จะใช้ในโครงการ
3. การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ทำประโยชน์ให้แก่โครงการโดยร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ เพื่อให้รู้ว่าผลจากการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยสามารถกำหนดการประเมินผลเป็นระยะต่อเนื่องหรือประเมินผลรวมทั้งโครงการในคราวเดียวกันได้

2.5.4 ประเภทการมีส่วนร่วม

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (อ้างในสิริพัฒน์ ลาภจิตร, 2550) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมมีดังต่อไปนี้

- 1) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรที่จัดตั้งโดยประชาชน (Inclusive Organization) การรวมกลุ่มเยาวชนต่างๆ
- 2) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน (Representative Organization) กรรมการของกลุ่มหรือชุมชน
- 3) การมีประชาชนมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (Non-Representative Organization) เช่น สถาบันหรือหน่วยงานที่เชิญชวน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้ทุกเวลา

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้กล่าวถึงประเภทของการมีส่วนร่วมโดยสามารถจำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมโดยตรง การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าโครงการ มักจะเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในรูปของกรรมการที่ปรึกษาที่ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจมีอุปสรรค ไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้ผลการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปหรือเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมโดยตรงจึงมีสาระสำคัญอยู่ที่ว่า เป็นการร่วมอย่างเป็นทางการและมักทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือเชิญประชุม บันทึกการประชุม เป็นต้น

- 2) การมีส่วนร่วมโดยอ้อม การมีส่วนร่วมโดยอ้อมเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายอย่างไม่เป็นทางการ โดยไม่ได้ร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการบริหาร แต่เป็นเรื่องของการ

ให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น เช่น การบริจาคเงิน ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน เข้าช่วยสมทบ ไม่ได้เข้าร่วมประชุมแต่ยินดีร่วมมือ เป็นต้น

สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของชุมชน เกิดจากจิตใจที่ต้องการเข้าร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อให้เกิดผลต่อความต้องการของกลุ่มคนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตทางสังคม ทั้งนี้ในการที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงนั้น การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมต้องคำนึงถึง วิธีการดำเนินชีวิต ค่านิยมประเพณี ทัศนคติของบุคคล เพื่อให้เกิดความสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม เพราะกลุ่มคนในชุมชนมีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางเศรษฐกิจ และการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งนี้การเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชน โดยสรุปมีขั้นตอนทั้งสิ้น 5 ขั้นตอนคือ

1. การวิเคราะห์ - สังเคราะห์ปัญหาของชุมชน
2. การวางแผนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิต
3. การกำหนดกิจกรรม
4. การดำเนินกิจกรรม

5. การประเมินผลกิจกรรม ซึ่งเป็นขั้นตอนของการเข้ามามีส่วนร่วมที่ให้ความสำคัญโดยใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีหน่วยงานภาครัฐคอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำหรืออำนวยความสะดวกเท่านั้น

การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับโรงเรียน ระดับชุมชน ระดับองค์กร หรือระดับประเทศนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการทัศน์ปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ

2.5.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

การที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิด ดังนี้

Koufman (1949) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

Leeder (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ไว้ว่า

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐาน ทัศนคติ และค่านิยมของตน มีคุณค่าสอดคล้องกับผลประโยชน์ของตน มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมและปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตน สอดคล้องกับสิ่งที่ตนได้มาหรือหวังเอาไว้

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะไม่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดก็ต่อเมื่อตนเองได้มีประสบการณ์ที่เป็นอคติต่อเรื่องนั้นๆ มาแล้ว

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของตน เป็นใหญ่ ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยและจารีตประเพณี ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะอำนาจขึ้นอยู่กับความสามารถรวมทั้งการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลจะกระทำโดยการบีบบังคับหาได้ไม่

นอกจากนี้บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุน กระตุ้นยั่วยุและจูงใจให้เกิดขึ้น

ประยูร ศรีประสารณ์ (2542) ได้นำเสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม มีด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ
2. ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการเป็นสมาชิกกลุ่ม
3. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ การรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล

สุธี วรประดิษฐ์ (2553) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน และได้นำเสนอปัจจัยที่มีส่วนในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยได้สรุป แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ต่างๆ
- 2) ลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้
- 3) การได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร และแหล่งที่มาของข่าวสาร

สรุป ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ต่างๆ 2. ปัจจัยด้านชุมชน ได้แก่ ชุมชนให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม เลือกให้เป็นตัวแทน ชุมชนมีความสามัคคี และมีกลุ่มต่างๆ ที่สนับสนุนผลักดันการมีส่วนร่วม 3. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ บรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร กฎระเบียบ การเอาใจใส่กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา มีประสิทธิภาพประชาคม 4. ปัจจัยด้านทัศนคติ ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจในการทำงาน

2.6 ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง²

2.6.1 ประวัติความเป็นมา

ประวัติตำบลบางบุตร เมื่อประมาณ พ.ศ. 2400 เศษ ผู้สูงอายุเล่าต่อกันมาว่าในพื้นที่หนองบางบุตร หมู่ที่ 2 ในปัจจุบันเคยเป็นหนองน้ำใหญ่ มีเหตุอัศจรรย์เป็นที่นับถือของชาวบ้าน และกล่าวขานล่ำลือกันต่อมา กล่าวคือพอถึงวันเสาร์ หรือวันอังคาร (ชาวบ้านเชื่อกันว่าเป็นวันกล้าแข็ง) จะได้ยินเสียงโคล่นน้ำ ผุดดาอยู่เป็นประจำ ชาวบ้านจึงเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองโคผุด ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร และอีกตำนานหนึ่งกล่าวกันว่า มีครอบครัวหนึ่งอาศัยอยู่ใกล้หนองน้ำนี้มีบุตรสาวสวยเป็นที่เลื่องลือใน ขณะนั้นยังมีโจรกลุ่มหนึ่งซึ่งเที่ยวปล้นวัวควายของชาวบ้าน ได้ยินกิตติศัพท์ก็มีความต้องการที่จะได้มาเป็นคู่ครอง จึงได้ชวนสมัครพรรคพวกมาเจรจาข่มขู่ขอฝ่ายสาวสวยเกิดความหวาดกลัว และคิดว่าไม่ตกลงปลงใจด้วยถือโอกาสแอบหนีไปเที่ยวหนองน้ำหวังฟังสิ่งศักดิ์สิทธิ์ จึงได้อธิษฐานขอให้ช่วยปิดบังซ่อนเร้นให้พ้นจากภัยดังกล่าว พวกโจรได้พยายามออกติดตามค้นหาก็ไม่ปรากฏร่องรอยเป็นที่อัศจรรย์และได้ล่าถอยกลับไป โดยคิดว่าหญิงสาวไม่หนีไปไกลคงจะพลัดตกสิ้นใจในหนองน้ำเสียแล้ว ฝ่ายหญิงสาวเมื่อแน่ใจว่าโจรเลิกรไปหมดแล้ว จึงได้ออกจากที่ซ่อนไปบอกบิดามารดาเกี่ยวกับสิ่งอัศจรรย์ที่เกิดขึ้น ชาวบ้านได้ทราบข่าวนี้

² www.bangbuth.go.th.

ภายหลัง ก็ล้าลือกันต่อ ๆ ไป และพากันเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองบังบุตร ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร และใช้เป็นชื่อตำบลบางบุตรมาจนทุกวันนี้

2.6.2 สภาพทั่วไป

(1) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปัจจุบันได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เมื่อ 2 มีนาคม 2538 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอบ้านค่ายและ อยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านค่ายไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3138 เป็นระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร

(2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลชากบกและตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่ายและตำบลกะเจ็ด อำเภอมือเืองระยอง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลชากบก อำเภอบ้านค่าย และตำบลชุมแสงอำเภอวังจันทร์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย

(3) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของตำบลบางบุตรเป็นที่ราบ มีรูปร่างกว้างเป็นแนวยาว สภาพดินเป็นดินทรายและดินเหนียวปนตะกอนเก่าเหมาะสำหรับปลูกพืชไร่ ไม้ยืนต้น ผลไม้และบางส่วนเหมาะแก่การทำนา พืชเศรษฐกิจของตำบล คือยางพารา ทุเรียน มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่านหลายสาย เช่น คลองบางกระดาน คลองมะเฟือง คลองโบสถ์ มีภูเขาเป็นแหล่งหินอุตสาหกรรม (หมู่ที่ 6) และแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ น้ำตกเขาวงช้าง (หมู่ที่ 12) และสวนป่า (หมู่ที่ 10)

จำนวนหมู่บ้านตำบลบางบุตร

หมู่ที่ 1 บ้านชากมะหาด

หมู่ที่ 2 บ้านบางบุตร

หมู่ที่ 3 บ้านหนองคล้า

หมู่ที่ 4 บ้านหนองพะวา

หมู่ที่ 5 บ้านชากเล็ก

หมู่ที่ 6 บ้านเนินสว่าง

หมู่ที่ 7 บ้านเขาหวาย

หมู่ที่ 8 บ้านโคกกลาง

หมู่ที่ 9 บ้านมาบสองสลึง

หมู่ที่ 10 บ้านช่องลม

หมู่ที่ 11 บ้านห้วยยาง

หมู่ที่ 12 บ้านคลองกระทอน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีอยู่บางส่วน 2 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 2 บ้านบางบุตร

หมู่ที่ 3 บ้านหนองคล้า

การปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ ในตำบล

- เกษตรอำเภอบ้านค่าย

2.6.3 จำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 10,912 คน แยกเป็นชาย 5,285 คน หญิง 5,627 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย จำนวนครัวเรือน 5,175 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2566)³

2.6.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

สภาพทางเศรษฐกิจของตำบลบางบุตรขึ้นอยู่กับการเกษตรกรรม โดยมีพืชหลักที่สำคัญ คือ ยางพารา มังคุด ทุเรียน มะพร้าว ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ได้แก่ การทำสวนผลไม้สวนยางพารา นอกจากนี้ มีการทำไร่ เช่น มันสำปะหลัง สับปะรด ปลูกพืชผักสวนครัว กระจายอยู่ตาม พื้นที่ต่าง ๆ ของตำบล โดยจัดลำดับอาชีพได้ดังนี้

(1) อาชีพเกษตรกรรม 70 %

(2) รับจ้าง 10 %

(3) ค้าขาย 10 %

(4) รับราชการ 8%

(5) อื่น ๆ 2 %

2.6.5 สภาพทางสังคม

(1) การศึกษา

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดห้วยกรอง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองพะวา

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดหนองพะวา

2) โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง

- โรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย(วัดห้วยกรอง)

- โรงเรียนบ้านขามะหาด

- โรงเรียนวัดหนองพะวา (โรงเรียนขยายโอกาสสอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น)

- โรงเรียนบ้านหลังเขา

- โรงเรียนบ้านเขาห้วย

- โรงเรียนบ้านคลองยายเมือง

3) สถาบันและองค์กรศาสนา มี วัด 8 แห่ง

1. วัดห้วยกรอง

2. วัดหนองพะวา

3. วัดเนินสว่าง

4. วัดเขาห้วย

5. วัดเทพนิมิต

6. วัดสมวงศ์ธรรมาราม (ช่องลม)

³ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

7. วัดเขางวงช้าง 8. วัดเขาตะแบก

2.6.6 สาธารณสุข

- (1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านชากมะหาด ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 บ้านชากมะหาด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 3 หมู่ ได้แก่ หมู่ 1 บ้านชากมะหาด หมู่ 2 บ้านบางบุตร หมู่ 3 บ้านหนองคล้า

2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองพะวา ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านหนองพะวา มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 3 หมู่ คือ หมู่ที่ 4 บ้านหนองพะวา หมู่ที่ 11 ห้วยยาง และ หมู่ที่ 8 บ้านโคกกลาง

3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเนินสว่าง ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านเนินสว่าง มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 5 หมู่ คือ หมู่ที่ 5 บ้านชากเล็ก หมู่ที่ 6 บ้านเนินสว่าง หมู่ที่ 7 บ้านเขาหวาย หมู่ 9 บ้านมาบสองสลึง และ หมู่ 12 บ้านคลองกระท้อน

2.6.7 การบริการพื้นฐาน

- (1) การคมนาคม ตำบลบางบุตร มีจำนวนถนนทั้งสิ้น 154 สาย

1) ถนนคอนกรีต	16	สาย
2) ถนนลาดยาง	28	สาย
3) ถนนลูกรัง	65	สาย
4) ถนนดิน	45	สาย

- (2) การโทรคมนาคม

สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ 2 แห่ง (หมู่ที่ 10 และหมู่ที่ 6)

- (3) การไฟฟ้า

ตำบลบางบุตรมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน แต่ปัญหาเรื่องการเดินสายไฟในสมัยก่อนไม่เหมาะกับการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และยังขาดไฟฟ้าสาธารณะที่ให้แสงสว่างตามถนนลาดยางหรือลูกรัง

- (4) แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

ลำน้ำ , ลำห้วย	15	สาย
บึง , หนอง , อ่างเก็บน้ำและอื่น ๆ	2	แห่ง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วารินทร์ จันทรัตน์ (2565 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี และ 3. นำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.973 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูล

สำคัญ จำนวน 18 รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ จำนวน 9 รูปหรือคน ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการศึกษา ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.66$) ด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.59$) ด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.56$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.54$) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.52$) และ 6) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า ปัจจัยการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรีได้ร้อยละ 81.1 หลักอิทธิบาท 4 สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรีได้ร้อยละ 80.4 และปัจจัยการบริหาร และหลักอิทธิบาท 4 สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรีได้ร้อยละ 83.53 3. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ 1) บริหารบุคลากร โดยการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และใช้หลักอิทธิบาท 4 คือ ความรักในการทำงาน ความตั้งใจ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น 4) บริหารงบประมาณ โดยการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและเหมาะสม และใช้หลักของอิทธิบาท 4 คือ ความละเอียด รอบคอบ เพื่อสร้างความโปร่งใส 3) บริหารวัสดุอุปกรณ์ โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ได้มาตรฐาน และใช้หลักอิทธิบาท 4 คือ ตรวจสอบ ศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) บริหารจัดการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม บูรณาการกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และใช้หลักอิทธิบาท 4 ในการจัดการองค์กร เพื่อพัฒนาการทำงานให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้น

บุษยา นิลฉวี (2562 : บทคัดย่อ). ศึกษา เรื่อง การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษา เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดของการบริการสาธารณะแนวใหม่รวมถึงแนวทางพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ใช้วิธีวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริการประชาชนของเทศบาลฯ ยังไม่มีความทั่วถึงในการปฏิบัติต่อประชาชนไม่มีการกระจายอำนาจหน้าที่และการตั้งศูนย์บริการหน่วยงานย่อยให้เพียงพอในการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ (2) เทศบาลฯ มีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะโดยให้เจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะเพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แสวงหาค่านิยมร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมความเสมอภาค และฟังความคิดเห็นของประชาชน (3) เทศบาลฯ มีการบริการในเชิงรุกโดยเห็นความสำคัญของประชาชนทุกเพศทุกวัยทุกระดับชั้น รวมถึงมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ สิทธิ ความรับผิดชอบของพลเมือง และส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ความรู้ปลูกฝังสร้างจิตสำนึกให้รู้จักรักท้องถิ่น ชุมชน ของตนเอง ดูแลรักษาและวางแผนทรัพยากรในท้องถิ่น และพัฒนาให้มีลักษณะสุขอนามัยที่ดี (4) เทศบาลฯ ได้มีการกำหนดหน้าที่และมอบหมายงานความรับผิดชอบต่อที่ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน ชุมชน และสังคม ในทุกด้านที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน รวมทั้ง

มีการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ สามารถบรรเทาและลดความเดือดร้อนของประชาชนได้ (5) เทศบาลฯ ให้คุณค่าผู้ปฏิบัติงานน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ธัญมาศ อุไรวรรณ (2564). ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) ศึกษาปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ และ 3) สังเคราะห์หารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง และประธานชุมชน จำนวน 20 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลแล้วนำมาเขียน เป็นข้อสรุปเชิงพรรณนาผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากส่วนการจัดบริการสาธารณะ โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบโดยตรงต่อสาธารณะ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัดเป้าหมาย และผลลัพธ์ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านเน้นการแข่งขันมีประสิทธิภาพในการทำ และ 3) รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะค้นพบรูปแบบดังประเด็นดังนี้การกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างทีมผู้บริหาร รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้บริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนา และติดตามประเมินผล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย

พยุงค์ดี ทราบรัมย์. (2557). การศึกษาเรื่อง การนำแนวความคิดบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสอดคล้องระหว่างแนวความคิดบริการสาธารณะแนวใหม่กับการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของประเทศไทย และเพื่อศึกษาสาเหตุของความสอดคล้องและไม่สอดคล้องระหว่างแนวความคิดบริการสาธารณะแนวใหม่กับการจัดการศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ทั้งหมด 62 แห่งเป็นพื้นที่ศึกษา ประกอบด้วย เทศบาลเมือง 3 แห่ง และเทศบาลตำบล 59 แห่ง ซึ่งมีสถานศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 148 แห่ง ได้แก่ โรงเรียน 7 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 141 แห่ง ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 1,036 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้จัดบริการการศึกษา ได้แก่ นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา หัวหน้าสถานศึกษา ครูผู้สอน และกลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ปกครองนักเรียน ผลจากการวิจัยโดย

สรุปมีดังนี้ 1) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแยกเป็นรายประเด็นตามหลักการทั้ง 7 ประการ พบว่าประเด็นที่สอดคล้องกันได้แก่ การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า การคิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย และการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ส่วนการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ การให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือความเป็นผู้ประกอบการ และการให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นที่ผลผลิต ไม่มีความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษา 2) ความสอดคล้องระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กับการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากสาเหตุ 4 ประการคือ 1) กระแสการสร้างพลเมือง 2) หลักการของการปกครองส่วนท้องถิ่น 3) ข้อกำหนดของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา และ 4) กระแสประชาธิปไตยของประเทศไทย ส่วนสาเหตุของความไม่สอดคล้องนั้นเกิดจาก 1) การผสมผสานระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กับการบริหารจัดการภาครัฐแบบเก่า และ 2) การผสมผสานระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ

(สนามกีฬา) 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี 5. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

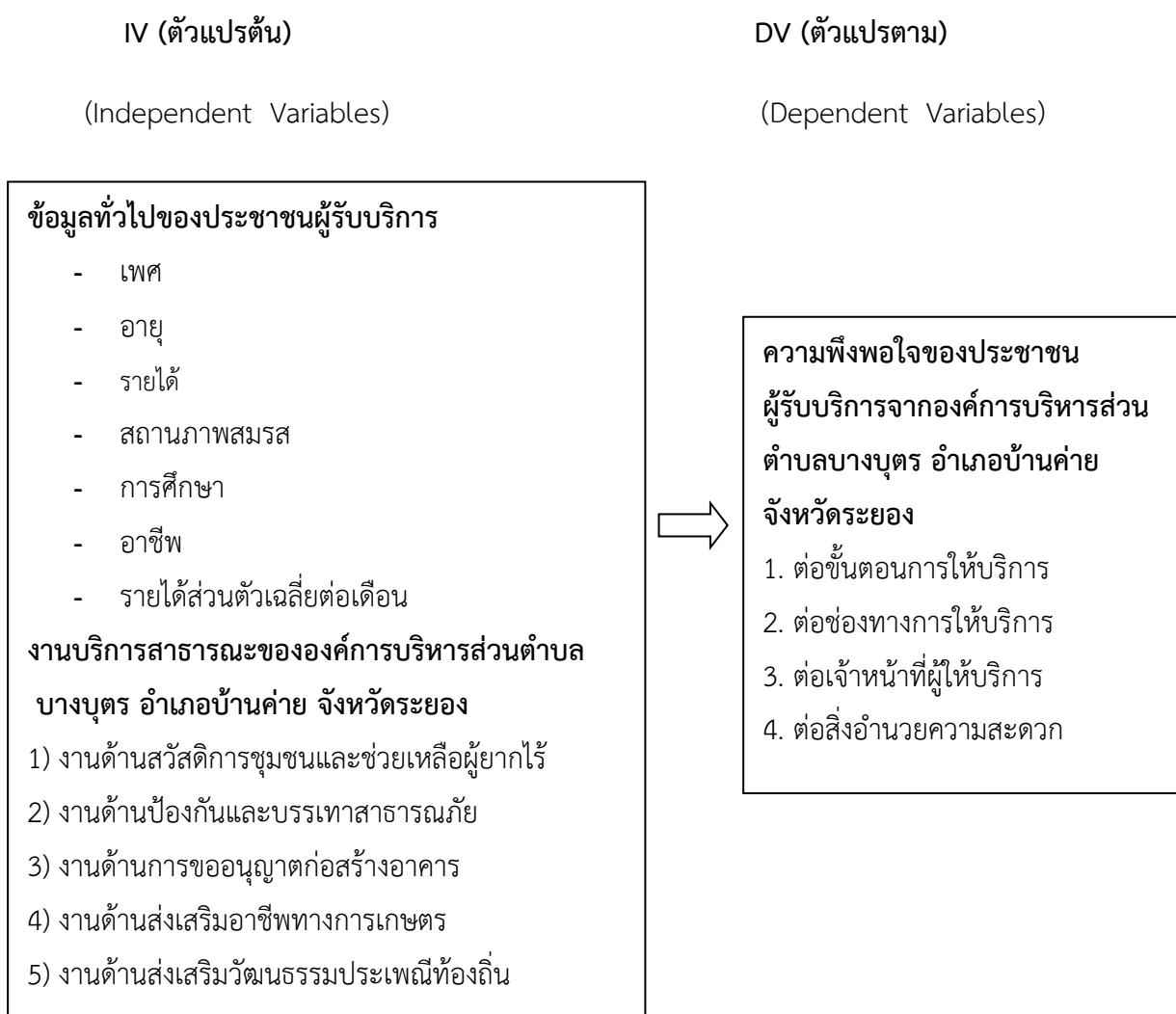
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.(2564) การวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน 2. โครงการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ 3. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. โครงการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ 5. โครงการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้างซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36–45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอพบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.09 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านงานสภาเด็กและเยาวชน และด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4.54 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.50 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า งานสภาเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมอาชีพ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 ในขณะที่คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง และด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 และร้อยละ 90.20 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ด้านงานสภาเด็กและเยาวชนในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.55 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจในการบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง นี่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ที่รับบริการ จำนวน 10,912 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน 1) งานด้านสวัสดิการชุมชน และช่วยเหลือผู้ยากไร้ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร 5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

กำหนดค่าเท่ากับ +/- 0.5 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าใน} \quad n &= \frac{10,912}{1 + 10,912 (0.05)^2} \\ &= 386 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

- 1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

- 1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้
- 2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- 4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร
- 5) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทาง การให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและ ควรปรับปรุง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอ บ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบเอง และวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 386 รายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความ แล้วประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนาในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะบรรยายด้วยตาราง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ ” ประกอบด้วยข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

2) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95	ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 95		ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 90		ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 85		ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 80		ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 75		ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 70		ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 65		ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 60		ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 55		ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 50		ระดับคะแนน 0

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.5.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

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

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและติดต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่ายจังหวัดระยอง

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.1 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.9

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด ร้อยละ 5.4

สถานภาพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15.8 น้อยที่สุด

การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็น ร้อยละ 38.3 รองลงมามีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช คิดเป็นร้อยละ 19.9 และผู้รับบริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.6

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 17.4 เท่ากัน รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.8 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.6

รายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.6 และผู้รับบริการมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	127	32.9
หญิง	259	67.1
รวม	386	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.4
20 – 39 ปี	142	36.8
40 – 59 ปี	134	34.7
60 ปีขึ้นไป	89	23.1
รวม	386	100.0
สถานภาพ		
โสด	79	20.5
สมรส	246	63.7
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	61	15.8
รวม	386	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	69	17.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	148	38.3
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	77	19.9
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.หรือเทียบเท่า	59	15.3
ปริญญาตรี	33	8.6
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	386	100.0
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ	19	4.9
พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน	58	15.0
เจ้าของกิจการร้านค้า/ธุรกิจขนาดกลาง	34	8.8
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	67	17.4
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	62	16.1
นักเรียน/นักศึกษา	14	3.6
เกษตรกร	67	17.4

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	65	16.8
รวม	386	100.0
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	91	23.6
5,000 - 10,000 บาท	173	44.8
10,001 - 15,000 บาท	83	21.5
15,001 - 20,000 บาท	29	7.5
20,001 - 25,000 บาท	6	1.6
25,001 - 30,000 บาท	4	1.0
30,001 บาท ขึ้นไป	-	-
รวม	386	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน
สวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	3
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.85	0.61	97.0	พอใจมากที่สุด	1
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.62	96.8	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	3
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	3

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ	4.84	0.62	96.8	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.84	0.63	96.8	พอใจมากที่สุด	2
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.62	97.0	พอใจมากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	0.62	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	3
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการใช้บริการ	4.83	0.63	96.6	พอใจมากที่สุด	2
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณารายละเอียด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ

ให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแสดงในตาราง ที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	6
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและ ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย ในการใช้บริการ	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	4
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ	4.83	0.63	96.6	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.59	96.6	พอใจมากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	3
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	3
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.57	95.0	พอใจมากที่สุด	6
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การใช้บริการ	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	5
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	2
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ภาพรวม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ ร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79. หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	5
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	6
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.75	0.57	95.0	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	1

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การใช้บริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	4
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.58	95.0	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	4.74	0.57	94.8	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบล บางบุตร อำเภอบ้านค่ายจังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ในกรณี
จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81
หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือ
ร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8
และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือ
ร้อยละ 95.4 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือ ร้อยละ 95.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือ

ร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดดังแสดงในตาราง ที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	2
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	3
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	1
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.77	0.62	95.4	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการ

ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.02 จาณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.63	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	4
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	6
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย ในการใช้บริการ	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.60	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ 4 ภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1) งานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) งานด้านสวัสดิการชุมชนและช่วยเหลือผู้ยากไร้ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 4) งานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร 5) งานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12 ดังนี้ ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 96.0 และ ร้อยละ 96.2

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{480.4}{5} \\ &= 96.0\end{aligned}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งประทับใจ /จุดเด่น

(1) ผู้บริหารใกล้ชิดประชาชน เข้าถึงได้ง่ายทั้งทางโทรศัพท์และไลน์ เจ้าหน้าที่บนสำนักงานสามารถติดต่อได้โดยตรง และมีไลน์กลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอสม.(อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) ทำให้ได้รับการบริการดี และสะดวกรวดเร็วขึ้น

(2) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จะทำการสำรวจข้อมูลผู้ด้อยโอกาสคนยากจน/ยากไร้ที่ได้รับการร้องทุกข์ขอรับช่วยเหลือ จะมีเจ้าหน้าที่อบต.มาตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือ ในเบื้องต้นจะแจกถุงยังชีพ และจะมีเงินสงเคราะห์ให้จำนวนหนึ่ง โดยจ่ายผ่านธนาคาร

(4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ส่งเสริมอาชีพเกษตรกรและอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยการให้ทดลองการติดตามพืช แจกเมล็ดพันธุ์พืชผักสวนครัว และร่วมมือสำนักงานประมงอำเภอ/ประมงจังหวัด ในการแจกพันธุ์ปลาให้ประชาชนไปเพาะเลี้ยง

(5) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีกิจกรรมในชุมชนสม่ำเสมอ เช่น แข่งกีฬา สวดมนต์กลางทุ่ง (เผาข้าวหลาม) และกิจกรรมตามประเพณี ประจำปี

3.2 ปัญหา

(1) ถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ ไม่ได้ซ่อมแซม

(2) กลิ่นเหม็นจากโรงงาน

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร สำรวจไฟตามหมู่บ้านที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ

(2) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร แก้ไขเรื่องน้ำประปาไม่ค่อยไหล

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ 5 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสวัสดิการชุมชน และช่วยเหลือผู้ยากไร้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลง ให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมิน มาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผลของการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประเด็นความพึงพอใจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้การความรู้ประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยประชาสัมพันธ์ ที่ทำการของหน่วยงาน เว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสังคม (Social Media) หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะ การเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่และเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น จัดให้มีและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ได้แก่ บอร์ดหน้าสำนักงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของร้านค้าชุมชนตามชุมชน/หมู่บ้าน ประกาศเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/ หอกระจายข่าว/รถกระจายเสียง/หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำ และให้ประชาชนสืบค้นได้เอง โดยเฉพาะเสียงตามสาย ซึ่งเป็นวิธีที่เสนอข่าวได้รวดเร็วได้ทันทีที่สามารถเสนอข่าวได้ในขณะที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น และสามารถติดตามเหตุการณ์ได้ตลอดไปเท่าที่จำเป็น เสนอข่าวได้บ่อยครั้ง ขณะฟังเสียงสามารถทำกิจกรรมอย่างอื่นไปด้วยได้ และสามารถรับฟังได้ทุกเพศทุกวัย เมื่อมีการแก้ปัญหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

5.2.3 ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งประทับใจ /จุดเด่น

(1) ผู้บริหารใกล้ชิดประชาชน เข้าถึงได้ง่ายทั้งทางโทรศัพท์และไลน์ เจ้าหน้าที่บนสำนักงานสามารถติดต่อได้โดยตรง และมีไลน์กลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอสม.(อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) ทำให้ได้รับการบริการดี และสะดวกรวดเร็วขึ้น

(2) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จะทำการสำรวจข้อมูลผู้ด้อยโอกาสคนยากจน/ยากไร้ที่ได้รับการร้องทุกข์ขอรับช่วยเหลือ จะมีเจ้าหน้าที่อบต.มาตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือ ในเบื้องต้นจะแจกถุงยังชีพ และจะมีเงินสงเคราะห์ให้จำนวนหนึ่ง โดยจ่ายผ่านธนาคาร

(4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ส่งเสริมอาชีพเกษตรกรและอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยการให้ทดลองการติดตามพืช แจกเมล็ดพันธุ์พืชผักสวนครัว และร่วมมือสำนักงานประมงอำเภอ/ประมงจังหวัด ในการแจกพันธุ์ปลานิลให้ประชาชนไปเพาะเลี้ยง

(5) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีกิจกรรมในชุมชนสม่ำเสมอ เช่น แข่งกีฬา สวดมนต์ กลางทุ่ง (เผาข้าวหลาม) และกิจกรรมตามประเพณี ประจำปี

3.2 ปัญหา

(1) ถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ ไม่ได้ซ่อมแซม

(2) กลิ่นเหม็นจากโรงงาน

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร สำรวจไฟตามหมู่บ้านที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ

(2) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร แก้ไขเรื่องน้ำประปาไม่ค่อยไหล

แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น บทบาทของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลก ทั้งสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การทำงานภาครัฐจากเป็นผู้ปกครองที่ควบคุม ดูแลประชาชน เปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ในการรับบริการจากภาครัฐ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้งรูปแบบและวิธีการในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สิ่งที่ได้รับบริการมีความคาดหวังกับการได้รับการบริการ คือ ความสะดวกสบายในการเข้าไปใช้บริการ ต้องการความเชื่อมั่นว่า จะได้รับการบริการตามขั้นตอนเป็นระบบ และเที่ยงตรงตามที่ประกาศไว้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่างๆให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการได้รับการบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดังกล่าวข้างต้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, สรุปลักษณะสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550), หน้า 1-68.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- นายเกษม พงษ์เดช.(2558) *การวิจัยการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก: องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.*
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). *ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2538) *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาล ตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.*
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2536) *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.* กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ.(2511).*คุณภาพการให้บริการ.*(ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 แหล่งข้อมูลอ้างอิง www.tpa.or.th/.../read_this_book_topic.php?
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.* ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ทิพาดี เมฆสุวรรณ, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”, วารสาร
ข้าราชการ , ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 (2540), หน้า 24-43.

ธัญมาศ อุไรวรรณ (2564). **รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ**

เขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารการ

วิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มีนาคม 2566) (ออนไลน์) <https://www.pkru.ac.th/>

สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2567

ธงชัย สันติวงษ์.(2534). **การตลาดสำหรับนักบริหาร** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2545). **หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย**.

กรุงเทพ : โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด

นราธิป ศรีราม, “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการ

สาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2557),

หน้า 1-6, 1-24 -1-25.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.2546 **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ**.

กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน,

บุษยา นิลฉวี (2559). **การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาเทศบาลเมือง**

ปู่เจ้าสมิงพราย การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ.**การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่**.สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2566.

แหล่งข้อมูลอ้างอิง.wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.

บุญเรียง ขจรศิลป์.(2539). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประยูร กาญจนตุล. (2549) **กฎหมายการปกครอง**. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

ปฐม มณีโรจน์.**ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

_____. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**:

ปวิลักษณ์ หล่อพลุกิงสกุล.(2560). การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน

กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา เขตดินแดง

พยุศักดิ์ ทราบรัมย์. (2557). **การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาของ**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.(ออนไลน์) <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/>

สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2567

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.(2563) **รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตี อำเภอมือโยธา จังหวัดยโสธร.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) **รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.(2564) **รายงานวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวนจังหวัดกาญจนบุรี.**

รศ.ดร. รัตติยาพรพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559) รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .--กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, บริษัท ชัน แพคเกจจิง (2014) จำกัด.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย, (กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น, 2558), หน้า 39-44.

วีระศักดิ์ เครือเทพ, เครือข่าย.(2550) **นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ, กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วาทีตต์ เรียมมิมะตัน. (2556) **ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอมือโยธา จังหวัดยโสธร**.สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา

_____. (2549) **การวิจัยการตลาด** กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ.(2541). “การจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ: ศึกษากรณีจังหวัดภูเก็ต”, รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย.

สมชาติ กิจยรรยง (2537) **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

สมิต สันนุกร.(2543) **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา, 2542,) หน้า 5-9.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง “**จำนวนประชากร แยกเพศ ครั้วเรือน**” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

รศ.ดร. รัตติยาพรพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2557), หน้า 15-5 – 15-12.

วารินทร์ จันทรัตน์, (2556) “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี” คุษณินพนธ์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา, 2542,) หน้า 5-9.

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น , “ ท้องถิ่นไทย หัวใจธรรมาภิบาล เรื่องความเป็นมาของ “ธรรมาภิบาล” และ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” , (กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ครั้งที่ 1/2556), (ออนไลน์) [https://www.dla.go.th/upload/document/type14/2013/สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2567](https://www.dla.go.th/upload/document/type14/2013/สืบค้นเมื่อ%2026%20กรกฎาคม%202567)

แสงดาว กองใจ. (2559). *การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ตามแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรรถัย กักพล, *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า’ 51*, (กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด, 2552.) หน้า4.

Applewhite, Phillip B (1965). *Organizational Behavior*. New York :Prentice – Inc.,Hall , pp. 8

Cranny, C.J. and et.al.1992. *Job Satisfaction : How People Feel about their Jobsand How It Affects Their Performance*. New York : Lexington Books

Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management

Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In M.D. Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Personality*. Chicago:Rand McNally New Jersey : Prentice Hall.

Morse.(1958) *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.

nt=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf

Philip Kotler and Armstrong (2003) *marketing management* Upper Saddle River,N.J.: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) “SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.

Strauss and Sayless (1960). *Personal: The Human Problem of Management*. New York :Prentice – Inc.,Hall. pp.119-121)

Schermerhorn,J. (1984). *Manager for Productivity*. New York : John Wiley and sons.pp. 230)

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=11&read=true&count=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf

คณะผู้วิจัย

๑๑.๑	ดร.เสนีย์	สุวรรณดี	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๒	รศ.ดร.ณัฐพล	ชันธไชย	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๓	ผศ.ภาพนก	ช่วยชู	หัวหน้าโครงการวิจัย/ผู้รับมอบอำนาจแทนอธิการบดี
๑๑.๔	ผศ.ดร.ธารทิพย์	พจน์สุภาพ	นักวิจัย
๑๑.๕	ดร.ชนิกานต์	พนมอุปถัมภ์	นักวิจัย
๑๑.๖	ผศ.ธณกร	เทียมอุดมฤกษ์	นักวิจัย
๑๑.๗	อาจารย์จงจิตต์	แซ่ลี่	นักวิจัย
๑๑.๘	นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต		

ภาคผนวก

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง











แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขออนุมัติเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

- (1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. (4) ☐ อนุปริญญา/ปวส.ปวท.หรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1) ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรรัฐ (2) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
(3) ☐ เจ้าของกิจการร้านค้า / ธุรกิจขนาดกลาง (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชนและการช่วยเหลือผู้ยากไร้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , facebook ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 ความประทับใจ/จุดเด่น

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขออนุมัติเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

- (1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. (4) ☐ อนุปริญญา/ปวส.ปวท.หรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1) ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรรัฐ (2) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
(3) ☐ เจ้าของกิจการร้านค้า / ธุรกิจขนาดกลาง (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , facebook ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 ความประทับใจ/จุดเด่น

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขออนุมัติเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

- (1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. (4) ☐ อนุปริญญา/ปวส.ปวท.หรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1) ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรรัฐ (2) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
(3) ☐ เจ้าของกิจการร้านค้า / ธุรกิจขนาดกลาง (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , facebook ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 ความประทับใจ/จุดเด่น

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขออนุมัติเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

- (1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. (4) ☐ อนุปริญญา/ปวส.ปวท.หรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1) ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรรัฐ (2) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
(3) ☐ เจ้าของกิจการร้านค้า / ธุรกิจขนาดกลาง (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , facebook ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 ความประทับใจ/จุดเด่น

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขออนุมัติเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

- (1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. (4) ☐ อนุปริญญา/ปวส.ปวท.หรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1) ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรรัฐ (2) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
(3) ☐ เจ้าของกิจการร้านค้า / ธุรกิจขนาดกลาง (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , facebook ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 ความประทับใจ/จุดเด่น

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

.....
.....
