ประจำปีงบประมาณ

66

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเก่า

037-575260

admin@muangkao.go.th

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายนามดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา รองศาสตราจารย์อุดม พรประเสริฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กระพัน ศรีงาน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.นาฏยาพร บุญเรือง รองคณะบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และ ดร. สุชาติ ใจสถาน อาจารย์พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ ชาวระนอง อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ และสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ที่มอบความไว้วางใจให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นผู้ดำเนินการศึกษาวิจัยอันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ผลของความดีในการวิจัยครั้งนี้ จงดลบันดาลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่านจงประสบความสุข

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2566

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จากการสำรวจประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละ 92.94 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละ 94.23 รองลงมา คือ ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละ 92.91 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละ 92.30 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละ 92.30

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	**ก**
บทคัดย่อ	**ข**
สารบัญ	**ค**
สารบัญตาราง	**ง**
สารบัญภาพ	**จ**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมุติฐานในการวิจัย	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
การปกครองส่วนท้องถิ่น	28
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การเก็บรวบรวมวิจัย	57
การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี 62

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี 68

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี 74

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี 80

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ 85

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ 87

สรุปผลการประเมิน 87

ข้อเสนอแนะ 96

บรรณานุกรม 97

ภาคผนวก 104

ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ 105

ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 114

ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล 119

ผู้รับผิดชอบโครงการฯ 122

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมทุกด้าน	62
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านช่องทางการให้บริการ	64
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมทุกด้าน	68
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านช่องทางการให้บริการ	70
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมทุกด้าน	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ	75
ตารางที่ 4.14	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านช่องทางการให้บริการ	76
ตารางที่ 4.15	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77
ตารางที่ 4.16	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79
ตารางที่ 4.17	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมทุกด้าน	80
ตารางที่ 4.18	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ	81
ตารางที่ 4.19	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านช่องทางการให้บริการ	82
ตารางที่ 4.20	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83
ตารางที่ 4.21	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามลักษณะงาน	85

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศ โดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็นและเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่นคล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการบริหารของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการมิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่น หนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง

การปกครองท้องถิ่น มีหลักในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยได้บัญญัติเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในหมวด 9 ซึ่งเป็นครั้งแรกของประวัติศาสตร์รัฐธรรมนูญไทย โดยบัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดแจ้งหลายประเด็น ได้แก่ (1) ด้านองค์กร ให้ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงานของตนเอง ตามความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบทั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน (2) ด้านการบริหาร ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงาน สามารถกำหนดนโยบายของตนเอง มีอิสระทั้งด้านการเงิน การคลัง และการบริหารบุคคล (3) ด้านอำนาจหน้าที่ กำหนดหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นและท้องถิ่นด้วยกัน โดยเฉพาะการจัดบริการสาธารณะ การจัดสรรรายได้จากภาษีอากร ให้มีคณะกรรมการไตรภาคีทบทวนทุก 5 ปี และ

(4) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมในการสงวน บำรุง ใช้ ทรัพยากรธรรมชาติ และควบคุมกำจัดมลพิษจากสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีสิทธิฟ้องร้ององค์กรปกครองท้องถิ่น ในการกระทำหรือละเว้นการกระทำของท้องถิ่น/พนักงาน ประชาชน 3 ใน 4 มีสิทธิเข้าชื่อเพื่อขอถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ ประชาชนกึ่งหนึ่งของผู้มีสิทธิสามารถเสนอให้มีการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่นได้ และมีส่วนร่วมจากชุมชนท้องถิ่น และบุคคล ในการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมด้วย (มาตรา 46, 286, 287, 289, 290)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560) การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมาย ดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และ อำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (โชคสุข กรกิตติชัย, 2561)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่า จะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญนี้จะ เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้น ในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าว จะต้องได้รับ ข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลาย ในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความ ร่วมมือของหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อรณรงค์ให้มีการขับเคลื่อนกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญนี้โดยให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายของการกระจาย อำนาจสู่ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้

จำนวนและความหนาแน่นของ ประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกันด้วย (โชคสุข กรกิตติชัย, 2561)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้ เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึง ขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย (นภาจรี จิวะนันทประวัติ, 2557) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ บริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณ และมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการทั้งใน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่นรวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาคที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดตัวชี้วัด

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการนี้คือหนึ่งในตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งนี้มิติสำคัญมิใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้นและกระทบต่อประชาชนทุกด้าน แต่ยังหมายรวมถึงอำนาจอิสระหรือดุลยพินิจในการ ตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้นในบทบาทที่หลากหลายทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สุขภาพและความ ปลอดภัย ขณะเดียวกันการเพิ่มขึ้นของพื้นที่และประชากร ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งในแง่คุณภาพ และปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น และเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ รวมถึง เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ตามความคาดหมาย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ดังนั้น ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่ได้จะนำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2566
2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1973)

2.ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการกำหนดกรอบแนวทางขอบเขตด้านเนื้อหาของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยกำหนดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาโดยจะทำการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของโครงการหรือกิจกรรมดังต่อไปนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

2.4 งานด้านสาธารณสุข

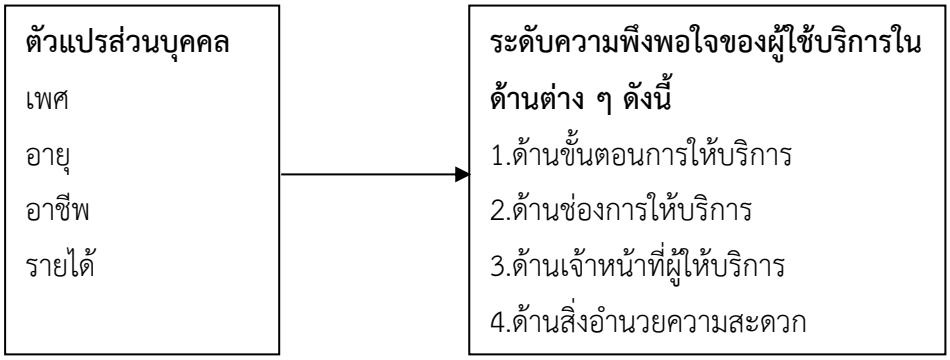
3.ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการศึกษา เดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิดในการประเมินจากข้อกำหนดการประเมินงานและโครงการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2566 ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีรายละเอียดดังนี้

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



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น หมายถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ไปใช้บริการในทางบวก หากประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการมากผลที่ได้รับคือการแสดงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของผู้ให้บริการ (บุศรา จงรักษ์ชอบ, 2544, น.1)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้แก่การกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการ การให้คำแนะนำและการประชาสัมพันธ์ กระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ การชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ

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

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

ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ การเตรียมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการ แบบฟอร์มขั้นตอนในการให้บริการ และการเตรียมสถานที่ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือก

ปฏิบัติซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีส่วนได้รับผลกระทบทางบวกและทางลบต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในการประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2566

2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

4. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการทำงานตลอดจนกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตรงตามกับความต้องการของประชาชนผู้วิจัยได้เสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบ หนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

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

เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 2009) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ความพึงพอใจในการให้บริการ

Hamari, Hanner & Koivisto (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว

Hanks, Line & Kim (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่องค์กรธุรกิจการให้บริการได้รับการเอาใจใส่ในคุณภาพของการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคน ทั่วไปเกิดความเชื่อถือในด้านคุณภาพของบริการ

James, Villacis Calderon & Cook (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพของการบริการเป็นการทำให้ผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความสุขได้กับสิ่งที่คาดหวังไว้ที่ได้ใช้บริการด้วยตามเต็มใจจากผู้ให้บริการ

Rubogora Felix, (2017) หรือเป็นรูปแบบของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ไม่เท่ากับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานของการให้บริการลูกค้ามักใช้เกณฑ์บางอย่าง ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

Gusti Ngurah Joko Adinegara .et al.(2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการนั้นยากที่จะประเมินมากกว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สาม การประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียวกับผลการให้บริการรวมถึงการประเมินผลในกระบวนการให้บริการความพึงพอใจในคุณภาพการบริการซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพของบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ สำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง โดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการด้วยคุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการบริการเหนือกว่าคู่แข่งขัน

Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในขณะที่การรักษาคุณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการหมายถึง การประเมินระดับการให้บริการ โดยรวมขององค์กรและการประเมินจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ในระหว่างการพบปะกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคลประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

See-Ying Kwok .et al., (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริง ในการตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ได้รับ

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

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

Tondani Nethengwe .et al., (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการ การให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่าเมื่อใดการจัดการและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

3. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber, 1966, p. 340 อ้างถึงใน อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ, 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลกล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนภูทอง, 2546 : 9-10)

3.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคลมี

ประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตามมักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตันติพูลวินัย, 2538 : 8)

4.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้มารับบริการ มีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4.1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

4.1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่น เดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองที่ผู้มารับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการชื่นมื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง กับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

4.1.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการแก่ผู้มารับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ตั้นไทย 2533 : 69)

4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

4.2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่ กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อพกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

4.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูล ทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

4.3 ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet 1954 : 390)

4.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาคเพิ่มอีกดังนี้ หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจาก หลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของ เสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคใต้กฎหมาย จึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญ เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอ มากเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องเป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

4.3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้อง มองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้ การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการ

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

4.3.2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำและฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

4.3.2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

4.3.2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือการประชุมที่ไม่จำเป็นควรให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

4.3.2.4 การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจ เพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

4.3.2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงานไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผน และการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้า ไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

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

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

4.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้น เพื่อให้องค์การสามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อองค์การนั้น คือ

4.3.4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

4.3.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.3.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

4.3.4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

4.3.4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

4.3.4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

4.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอนั้นจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้า ขององค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

4.3.5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ควรต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

4.3.5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงและต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้น มีสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มี ศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

4.3.5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิดและยอมรับความรู้สึกได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใช่ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือการคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัยการมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

4.3.5.4 ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่นๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเพราะคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

4.3.5.5 ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใดๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละ

อย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจนของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าการที่ปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

4.3.5.6 วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลา และการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3.5.7 มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

4.3.5.8 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่งหนึ่งที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่าง และบุคลิกของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

4.3.6 การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการทีเกี่ยวกับโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศที่ให้บริการ แก่ผู้มารับบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการให้บริการในแต่และสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นความเสมอภาพที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วยการ

ให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับ ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

3. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดเครื่องหมายการค้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายระเบียบแบบแผนและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาคการให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาคซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

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

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

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

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเช่นสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือการให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและ ความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั้นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัยและสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 138-140) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แบบสำรวจปรนัยเป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดใช้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวมตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532 : 138 อ้างถึงใน Hackman and Oldham, 1975) ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอลแฮมแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ความมั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตุเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

7. องค์ประกอบการให้บริการ

แมคครรลอง (Maculion, 1954 อ้างถึงใน นารี นันตติกูล, 2545 : 29) มีความเห็นว่าการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service - delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ (2536, อ้างถึงใน นารี นันตติกูล, 2545 : 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

8. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

8.1. การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

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

8.2 จัดให้มีแผนกบริการประชาชน

การสร้างความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อจะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ยิ้มแย้มและทักทาย
- สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

8.3 การจัดระบบการให้บริการ

1. การจัดลำดับในการติดต่อโดย
   - ให้บัตรคิว
   - ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร

- จัดช่องทางให้ติดต่อ

- จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่องปกติเป็นช่องทางด่วน

2. การจัดจุดรับติดต่อควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

9. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550 : 15-16) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้แต่สำหรับ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมิน ทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากและจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการหลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบรี่ (Para -suraman, Zeithaml & Berry, 1985, p.41-50) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการเป็นสำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

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

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

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

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

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

การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. 2553: 4; สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เองเพื่อ ประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

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

โกวิทย์ พวงงาม (2555 : 3) การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองเป็นการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

วิเชียร ตันศิริคงคล (2563 : 8-9) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณ มีความเป็นอิสระในการบริหารงานภายในองค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสำคัญ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมี ลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญประชากร หรือขนาดพื้นที่

2. ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่ง ออกเป็น 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และประการที่สอง สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

ประทาน คงฤทธิศึกษาธีกร (2528, น.8 อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจังหาร, 2553, น.42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของ

รัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของ กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2. วิวัฒนาการการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเริ่มให้สิทธิแก่ราษฎรในการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้านในปี พ.ศ. 2435 ต่อจากนั้นจึงให้ผู้ใหญ่บ้านเลือกกำนันอีกทอดหนึ่ง โดยโปรดฯ ให้ทดลองที่บางปะอินก่อนต่อมาใน ปี พ.ศ. 2440 (ร.ศ.116) ทรงออกพระราชบัญญัติการปกครองท้องที่ ร.ศ.116 กำหนดให้มีการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้านและกำนันโดยอาศัยเสียงข้างมากของราษฎร (กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์, 2563)

ได้มีการเริ่มตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพ ร.ศ.116 (พ.ศ.2440) เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาเมืองแก่หัวเมืองทั่วไป แต่การบริหารงานของสุขาภิบาลกรุงเทพฯ นี้ดำเนินการโดยข้าราชการทั้งหมด จึงไม่อาจกล่าวได้ ว่าสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 เป็นการปกครองท้องถิ่นเนื่องจากประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมแต่อย่างใด ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2448 (ร.ศ.124) กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลแห่งแรกขึ้นที่ ตำบลท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาคร อันถือเป็นสุขาภิบาล แห่งแรกของชาติไทย ปฐมบทแห่งการปกครองท้องถิ่นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และได้ถือเป็นวันท้องถิ่นไทย วันที่ 18 มีนาคมของทุกปี

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ทรงตั้งคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ร่างพระราชบัญญัติเทศบาล และต่อมาใน พ.ศ. 2476 รัฐบาล ในระบอบประชาธิปไตยได้ออกกฎหมายจัดตั้งเทศบาล เรียกว่า พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยจัดให้มีเทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ซึ่งการก่อตั้งเทศบาลในสมัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสอนให้ประชาชนได้เรียนรู้ และเข้าใจในหลักการปกครองตนเอง นอกจากการออกพระราชบัญญัติ ระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 แล้วยังได้มีการนำเอาหลักการสุขาภิบาลมาใช้อีกด้วย เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นรวมทั้งได้มีการตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น อีกรูปแบบหนึ่ง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498

นอกจากนี้ยังมีวิวัฒนาการของการปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2541) ที่ชัดเจนพิจารณาจากกฎหมายที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ซึ่งทยอยมีออกมามากมาย ตั้งแต่ พ.ศ.2476 มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ให้เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณ มีทรัพย์สิน มีเจ้าหน้าที่ และมีอำนาจในการปฏิบัติงานในเขตท้องถิ่นนั้นๆ จนกระทั่งถึง พ.ศ.2540 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ถือกำเนิดพร้อมมีเนื้อหาสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นบัญญัติเอาไว้ในรัฐธรรมนูญมากมาย สาระสำคัญได้แก่ การประกาศใช้กฎหมาย กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ซึ่งได้กำหนดแนวทางเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นเอาไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด จากรัฐธรรมนูญที่มีมาทั้งหมด สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญต่อการปกครองในท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของประชาชนตลอดจนความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสากล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 นำไปสู่การยกเลิกหรือการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลัง พ.ศ.2542 ซึ่งบทเฉพาะกาลของรัฐธรรมนูญสิ้นสุดลง จะพบว่ารูปแบบและกฎหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านจึงถือว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 คือต้นกำเนิดของการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นไทยยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง แม้ว่าในปัจจุบันมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 แต่หลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไม่ได้ เปลี่ยนแปลงไป

จากวิวัฒนาการของการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจากอดีตถึงปัจจุบัน ได้มีการกำหนดแนวทางในการกระจายอำนาจให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับได้มีการปรับปรุงแก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองแต่ละรูปแบบเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยได้มากที่สุด ทั้งนี้มีการเปลี่ยนแปลงมีการปฏิรูปในส่วนของเนื้อหาแต่หลักการของการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้เปลี่ยนแปลง

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

1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ซึ่งจัดเป็นสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม โดย คณะรัฐมนตรี เป็นผู้กำหนดนโยบาย ดำเนินการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการรวมอำนาจ

2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค เป็นการแบ่งอำนาจของราชการบริหารส่วนกลางให้กับหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด และอำเภอ เพื่อนำนโยบายของส่วนกลางไป

ปฏิบัติในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศเป็นการดำเนินงานตามหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของหลักการรวมอำนาจ

3. การจัดการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ ประเทศไทยใช้ควบคู่ไปกับหลักการรวมอำนาจ เป็นการกระจายอำนาจของรัฐไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในรูปต่าง ๆ ซึ่งได้ กำหนดให้มีในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองโดยยึดอุดมการณ์ในระบอบประชาธิปไตย มีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุด โดยมีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นสำหรับรัฐธรรมนูญปัจจุบันได้บัญญัติถึงการปกครองท้องถิ่นไว้ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) การจัดการปกครองต้องเป็นไปตามหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ส่วนการควบคุมหรือกำกับดูและต้องทำเท่าที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ในท้องถิ่น หรือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ

(2) การจัดระเบียบการปกครองต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น

(3) สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งเป็นหลัก การแต่งตั้งจะกระทำเฉพาะกรณีที่จำเป็นตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมาย และจำนวนน้อยกว่าที่มากจากการเลือกตั้งซึ่งใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

(4) คณะผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งเป็นหลักการแต่งตั้งกระทำได้เฉพาะกรณีที่จำเป็นตามกฎหมาย

การจัดการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันดำเนินการตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามหลักการกระจายอำนาจ และกำหนดให้จัดระเบียบ บริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด

(2) เทศบาล

(3) สุขาภิบาล

(4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ปัจจุบันองค์การปกครองท้องถิ่นไทย จึง มี 5 รูปด้วยกัน คือ

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

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

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

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

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

จะเห็นได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย แต่ละองค์กรทุกระดับได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไป ตามลำดับเพื่อให้เป็นไปตามหลักการของการกระจายอำนาจ การเข้าถึงประชาชนเพื่อที่จะให้เขาได้มีส่วนร่วม ในการปกครองในแต่ละท้องที่ในการกำหนดนโยบาย และการกำหนดทิศทางในการพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเทศไทยได้เข้าสู่แนวทางประชาธิปไตยภายหลังการจนถึงช่วงการบริหารปัจจุบัน ระบบมาตรฐาน บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (อำนวย บุญรัตน ไมตรี นิพนธ์ ไตรสรณะกุล, 2558) แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานหรือที่เรียกว่า (Standard Public Services) ซึ่งได้มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้ มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดโดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ของรัฐดังนั้น ในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานพร้อมทั้งกำหนดกลไกและ มาตรฐานการกำกับดูแลหรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไป ตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ระหว่างรัฐบาลและองค์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ต้องปฏิบัติตามหลักการ ข้อยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าวเรียกว่าหลัก Home Rule จากกระแสการกระจายอำนาจในยุคปัจจุบันที่มีส่วนทำให้รูปแบบการจัดการของระบบมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงไป จากการใช้ระบบการจัดการโดยรัฐบาล (หน่วยงานของรัฐ) และใช้กลไกการกำกับดูแล รวมถึงมาตรการแทรกแซงทางกฎหมายไป เป็นระบบการจัดการขององค์กรอิสระที่ประกอบด้วยตัวแทนของรัฐบาล สมาคมวิชาชีพประชาชนผู้ใช้บริการ และกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม โดยเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะมากขึ้น รวมถึงกระแสการต่อต้านการแทรกแซงกิจการของท้องถิ่นของรัฐบาลเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการเปลี่ยนรูปแบบการจัดการควบคุมแบบรวมศูนย์และการดำเนินการโดยองค์กรของรัฐบาลเพียง องค์กรเดียว ไปเป็นระบบการควบคุมโดยหน่วยอิสระหลายๆหน่วย ได้แก่ องค์กรของรัฐบาล องค์กรร่วม ระหว่างท้องถิ่น รัฐบาล องค์กรภาคประชาสังคมและองค์กรภาคเอกชน ที่ได้รับรองจากภาครัฐ

2. การจัดทำการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่น ที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบการบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยน

ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐาน ลักษณะนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบเป็นวิธีการสร้าง หลักประกันคุณภาพการบริการสาธารณะบังคับโดยรัฐบาลและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมตราเป็นกฎหมายว่าด้วยระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะโดยระบบการให้สัญญาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (The Citizen Charter Act) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดทำ บริการสาธารณะตามรูปแบบและวิธีการที่กฎหมายกำหนดและต้องจัดการบริการให้เป็นไปตามสัญญาที่ ประกาศหรือให้ไว้ต่อประชาชน

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553 : 5-6) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศ มีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ

ปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

4. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (SelfGovernment) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่ เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย ต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การ บริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การ ปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมการดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจาก การริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

5. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา (กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล, 2553: 7-8) ดังนี้

5.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

5.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

5.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่นการจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชราเป็นต้น

5.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

6. สภาพปัญหาการปกครองท้องถิ่น

สภาพปัญหาการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้สรุปปัญหาการปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไทยทำให้การปกครองท้องถิ่นของไทยมีความเป็นประชาธิปไตย และมีความเป็นอิสระมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558) พบกับปัญหาที่สำคัญอยู่หลายประการ คือ

1. การขาดกลไกในการประสานเชื่อมโยงองค์กรปกครองท้องถิ่นในที่ซ้อนกันทั้ง 2 ระดับที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การประสานและเชื่อมโยงแผนการพัฒนาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับไม่เกิดขึ้น นอกจากนั้น การเชื่อมโยงและประสานแผนพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการส่วนภูมิภาคก็ยังไม่ดีเท่าที่ควรด้วยเช่นกัน

2. การกำหนดให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งทางตรงและมีความเข้มแข็งนั้น ทำให้เมื่อสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนทั้งคู่ และกฎหมายกำหนดให้ฝ่ายบริหาร ไม่ต้องรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่น สภาท้องถิ่นจึงทำได้เพียงการเปิดอภิปรายโดยไม่มีการลงมติ

3. การกำหนดขนาดโครงสร้างของสภาท้องถิ่นที่ไม่สอดคล้องกับประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลกระทบต่องบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล เพราะมีนัยยะต่อค่าตอบแทนของสมาชิก

4. การผูกขาดการใช้อำนาจในการบริหารงานท้องถิ่น กฎหมายได้จำกัดวาระของผู้บริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ไม่ให้ดำรงตำแหน่งได้เกิน 2 วาระติดต่อกันส่งผลให้ผู้สมัครหลายคนถูกตัดสิทธิ์ และนับเป็นการปิดกั้น ทางการเมืองและปิดกั้นผู้บริหารที่มีความสามารถและมีประสบการณ์

นอกจากนี้ยังมี (รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2547) สภาพปัญหาสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไทยใน ปัจจุบัน ที่ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อม และความต้องการของประชาชน และสังคมได้อย่างเต็มที่ ทั้งยังส่งผลให้เกิดปัญหาเรื้อรังกับประเทศชาติจนต้องมีการปฏิรูปครั้งใหญ่เป็น 3 ประการหลัก คือ

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

2) ปัญหาด้านโครงสร้างของท้องถิ่น ประกอบไปด้วยปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ (1) ปัญหาโครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นไม่เป็นประชาธิปไตย ไม่ชัดเจน ทั้งยังมีส่วนคาบเกี่ยว หรือ

เหลื่อมทับกับระบบการ บริหารประเทศในภาพรวม (2) ปัญหาด้านการคัดสรร เลือกตั้ง หรือแต่งตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นต่าง ๆ เข้าสู่อำนาจ

3) ปัญหาด้านการบริหารงานของท้องถิ่น ประกอบไปด้วยปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ (1) ปัญหาการกำหนด นโยบายและแผน การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ และการควบคุม ตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติ (2) ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่นที่ครอบคลุมปัญหาทรัพยากร บุคคล ทั้งในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ (3) ปัญหาทางด้านการคลังของท้องถิ่น ซึ่งประกอบไปด้วยปัญหาด้านรายได้ และงบประมาณของท้องถิ่น รวมไปถึงความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ในการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ของ ท้องถิ่นอีกด้วย

ทั้งนี้ยังปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อาจนำมาจัดเป็นกลุ่ม ของปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็นกลุ่มๆ (ปัณณธร เธียรชัยพฤกษ์, 2561) ดังนี้

1) ปัญหาทางด้านการบริหารงาน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะมีภาระหน้าที่ ตามที่กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ทำให้ประสบปัญหาด้านการบริหารงานต่าง ๆ ทำให้การบริหารงานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร โดยเฉพาะการกำกับของรัฐบาลส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การดำเนินงานจะต้องอยู่ภายในกรอบและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งอาจมีผลให้การจัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของราษฎรได้

2) ปัญหาทางด้านการบริหารการเงินการคลัง การดำเนินภารกิจต่าง ๆ กฎหมายต่าง ๆ ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การดำเนินงานทุกประเภทจำเป็นต้องมีรายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งมีปริมาณไม่มากนัก ดังนั้น รัฐบาลจึงได้จัดสรรเงินอุดหนุนจากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน

3) ปัญหาทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์การบริหารงานบุคคลบางประการที่ยังไม่ได้แก้ไขให้เป็นไปตามหลักการตามระบบคุณธรรมมีการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง ที่มักจะนำเอาระบบอุปถัมภ์มาใช้ทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตกต่ำ ไม่ตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับการทำงานได้เต็มที่

4) ปัญหาทางด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามหลักการปกครองตนเองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ แต่ในทางปฏิบัติจะพบว่า การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ของประชาชนมีค่อนข้างน้อย คงมีเพียงแต่การไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น

5) การทับซ้อนของอำนาจ การที่มีรูปแบบการปกครองส่วนภูมิภาค มีส่วนในการบริหารงาน และแม้แต่ ท้องถิ่นเองยังมีการทับซ้อนกันอยู่ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดทับซ้อนพื้นที่กับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งความทับซ้อนดังกล่าวก่อให้เกิดความสับสนในหมู่ประชาชนและยังขาดเอกภาพในการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น อีกด้วย

6) ความล่าช้าในการกระจายอำนาจ โดยเฉพาะด้านการศึกษาและด้านสาธารณะสุข เนื่องจาก หน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ยังดำเนินการด้านนี้อยู่ ส่วนหนึ่งเกิดจากข้าราชการเกิดการต่อต้านที่จะย้ายไปสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปได้ว่า ปัญหาในการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโครงสร้างด้านการ บริหารงานองค์กร ด้านประชาชน ด้านงบประมาณ และด้านความซับซ้อนในการดำเนินการ ทุกภาคส่วนต้องมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และทำให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นโดยเฉพาะ ในเรื่องของการบริหารจัดการงบประมาณ การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ในท้องที่ของตน

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการเช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศโดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะเดียวกันการศึกษาในขั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนวยให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเองทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำเป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยามยาม ที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความซับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะกล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบ

บริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไปคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ดังกล่าวแล้วถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะและเมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินภารกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

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

นอกจากนี้ถ้าพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 ยังได้กำหนดว่าเทศบาลแต่ละประเภทมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการแตกต่างโดยเทศบาลนครจะมีอำนาจหน้าที่มากที่สุดและยังได้มีการกำหนดว่ามีบางภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนครจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ ดังตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นว่าด้วยลักษณะของการกำหนดข้อกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นการกำหนดไว้กว้าง ๆ และเป็นการกำหนดในลักษณะที่ท้องถิ่นอาจจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นได้รับการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมความสามารถและแผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครไว้โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียดทั้งนี้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระและการกำหนดนโยบาย

ของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับ ดูแลของรัฐบาลเท่าที่จำเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

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

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

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

1.1 การคมนาคมและการขนส่ง

1) ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

2) ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

1.2 สาธารณูปโภค

1) แหล่งน้ำ / ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำและระบบประปาชนบท

1.3 สาธารณูปการ

1) การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

3) การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดและการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม

4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากงานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้นพบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2.2 งานสวัสดิการสังคม

การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

2.3 นันทนาการ

1) การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสนามกีฬา

2) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา

1) การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

2) การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขตงานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

2.5 การสาธารณสุข

สาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็กการพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

3. การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่องานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์ และค่าฌาปนกิจการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

4.1 การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

4.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิการช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

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

5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

5.1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

5.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

5.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุนและงานเผยแพร่ และชักจูงการลงทุน

5.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

5.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

5.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

6. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

6.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

6.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมงานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

6.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

7. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2562) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 3) เพื่อนำผลที่ได้จากประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ซึ่ง เป็นผู้มารับบริการงานต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 387 คน ในห้วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม 2562 โดยมีขอบเขตภารกิจงานบริการสาธารณะที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ ด้านการศึกษา 1) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park , ด้านกีฬา 2) งานบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร, ด้านการจัดเก็บรายได้ 3) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร และ 4) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร โดยประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83.00 เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจสามารถเรียงคะแนนความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 (2) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.60 (3) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60 (4) งานบริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.43) คิดเป็นร้อยละ 68.60

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2563) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

น้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม จำนวน 5,167 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 371 คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 (1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.00) (1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00) (1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 94.40) (1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20)

2) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมาก ที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 (2.1) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00) (2.2) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20) (2.3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีพบว่า ประชาชนมี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81 คิด เป็นร้อยละ 96.20) (2.4) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มาก ($\bar{x}$ = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80)

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม

1.1) ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะพัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น (2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และช่องทาง การให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์เว็บไซต์ อีเมล ไลน์เป็นต้น (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

1.2) ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน (1) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม เช่น โควิด 19 และการป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น (2) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมและสะดวกต่อการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส. จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่ สะดวกแก่การให้บริการ เป็นต้น (3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน เช่น อธิบายข้อระเบียบหรือรายละเอียดอัตราการชำระภาษีในแต่ละประเภทให้ประชาชนที่ไม่เข้าใจทราบ เป็นต้น (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะ น้ำท่วมขังทุกชุมชน และสำรวจความต้องการและจัดหาถังขยะที่มีมาตรฐานให้ประชาชนที่ชำรุดเสียหาย เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) การวิจัย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 –50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 (2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้10 คะแนน

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

บัณฑิต เหมือนมี (2562) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการเข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุ อุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/ โครงการต่าง ๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และ ควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วย ด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภินันท์ จันตะนีและคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดี พอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่ น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้น กว่าเดิม

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ / การรับรู้ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการในการดำเนินการศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือ ทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กันให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามาเน่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 4 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 มีจำนวน 24 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 มีจำนวน 24 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 มีจำนวน 24 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 มีจำนวน 24 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ตามหลักเกณฑ์ในการประเมินการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

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

1.รศ.ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม	ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รศ.อุดม พรประเสริฐ	ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา
3. ผศ.ดร.กระพัน ศรีงาน	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
4. ผศ.ดร.นาฏยาพร บุญเรือง	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม
5. ดร. สุชาติ ใจสถาน	อาจารย์พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

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

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\propto$-Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.950

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.894

ขั้นตอนที่ 6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมวิจัย

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ประสานงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประสานงานและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 20 คน

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสแล้วทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการวิจัย โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน

1.สถิติพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ($\overline{X}$) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546, น.40)

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

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\Sigma X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตรโรวิเนลลี แฮมเบลตั้น (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2546, น.248-249)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของคู่อยู่ระหว่าง -1 ถึง +1

ΣR แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

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

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน ข้อคำถาม

S_i^2 แทน ความแปรปรวนรายข้อ

S_X^2 แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ

ΣS_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

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

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

2. ในการประเมินผลใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเป็นการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละลำดับชั้น มีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการดังนี้

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

3. การให้คะแนนความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ระดับของเกณฑ์การประเมินเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า แบ่งออกเป็น 10 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับเกณฑ์ไว้ ดังนี้

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

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน ในรูปแบบตาราง ดังปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	151	37.75
	หญิง	249	62.25
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.50
	ระหว่าง 20 - 39 ปี	157	39.25
	ระหว่าง 40 - 59 ปี	163	40.75
	ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	58	14.50
อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	18	4.50
	เกษตรกร / รับจ้างทั่วไป	198	49.50
	ค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ	162	40.50
	อื่น ๆ	22	5.50
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	62	15.50
	ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท	289	72.25
	ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท	41	10.25
	ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	8	2.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.25 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.75 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.25 อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.50 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร /

รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 40.50 ประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 5.50 และประกอบข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 10.25 และ รายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.41	93.17	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.43	91.73	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.48	92.31	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.52	92.00	มากที่สุด	3
รวม	**4.62**	**0.46**	**92.30**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอย่างชัดเจน	4.66	0.35	93.20	มากที่สุด	3
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ตลอดเวลา	4.68	0.35	93.60	มากที่สุด	2
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาติสิ่งปลูกสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด	6
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.65	0.50	93.00	มากที่สุด	4
5.การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.63	0.43	92.60	มากที่สุด	5
6.ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.76	0.31	95.20	มากที่สุด	1
รวม	**4.66**	**0.41**	**93.17**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 รองลงมา คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาติสิ่งปลูกสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.55	0.46	91.00	มากที่สุด	4
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.67	0.26	93.40	มากที่สุด	1
3.มีการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.57	0.46	91.40	มากที่สุด	3
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.54	0.47	90.80	มากที่สุด	6
5.มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด	5

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
6.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.64	0.37	92.80	มากที่สุด	2
รวม	**4.59**	**0.43**	**91.73**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีความพร้อมใน การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	0.54	92.0	มากที่สุด	3
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.51	0.56	90.2	มากที่สุด	7
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.56	0.45	91.2	มากที่สุด	6
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.75	0.38	95.0	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.59	0.65	91.8	มากที่สุด	4
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.72	0.40	94.4	มากที่สุด	2
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.36	91.6	มากที่สุด	5
รวม	**4.62**	**0.48**	**92.31**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงาน ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ชัดเจน	4.54	0.65	90.80	มากที่สุด	4
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด	5
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.61	0.51	92.20	มากที่สุด	3
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.64	0.47	92.80	มากที่สุด	2
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด	1
รวม	**4.60**	**0.52**	**92.00**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 รองลงมา คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.40	93.67	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.41	92.77	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.45	92.89	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.47	92.32	มากที่สุด	4
รวม	**4.65**	**0.43**	**92.91**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน	4.74	0.24	94.80	มากที่สุด	2
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.69	0.39	93.80	มากที่สุด	3
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก	4.62	0.46	92.40	มากที่สุด	6
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด	4
5.การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.64	0.37	92.80	มากที่สุด	5
6.การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.41	95.00	มากที่สุด	1
รวม	**4.68**	**0.40**	**93.67**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 รองลงมา คือ แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีมีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทาง การให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.67	0.44	93.40	มากที่สุด	1
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.63	0.29	92.60	มากที่สุด	4
3.มีการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.61	0.38	92.20	มากที่สุด	5
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.65	0.44	93.00	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
5.มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.61	0.51	92.20	มากที่สุด	6
6.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.66	0.38	93.20	มากที่สุด	2
รวม	**4.75**	**0.34**	**95.00**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด	4
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.52	0.55	90.40	มากที่สุด	7
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.63	0.36	92.60	มากที่สุด	5
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ	4.73	0.35	94.60	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.60	0.61	92.00	มากที่สุด	6
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.68	0.38	93.60	มากที่สุด	3
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.36	93.60	มากที่สุด	2
รวม	**4.64**	**0.45**	**92.89**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน	4.57	0.63	91.40	มากที่สุด	4
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.53	0.46	90.60	มากที่สุด	5
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด	3
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.68	0.36	93.60	มากที่สุด	2
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.72	0.39	94.40	มากที่สุด	1
รวม	**4.62**	**0.47**	**92.32**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 รองลงมา คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.52	94.32	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.59	94.86	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.59	94.05	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.59	93.68	มากที่สุด	4
รวม	**4.71**	**0.57**	**94.23**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงาน กำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน	4.85	0.52	96.91	มากที่สุด	1
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.65	0.50	93.03	มากที่สุด	6
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก	4.68	0.54	93.64	มากที่สุด	4
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.67	0.57	93.43	มากที่สุด	5
5.การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.74	0.52	94.85	มากที่สุด	2
6.ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.70	0.49	94.04	มากที่สุด	3
รวม	**4.72**	**0.52**	**94.32**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่

แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 รองลงมา คือ การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.76	0.57	95.20	มากที่สุด	4
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	4.86	0.68	97.27	มากที่สุด	1
3.มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.52	0.42	90.40	มากที่สุด	6
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรายได้หรือภาษี	4.78	0.68	95.60	มากที่สุด	3
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.82	0.65	96.46	มากที่สุด	2
6.ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การใช้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.71	0.56	94.24	มากที่สุด	5
รวม	**4.74**	**0.59**	**94.86**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทาง

การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.77	0.58	95.40	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.65	0.66	93.03	มากที่สุด	6
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.70	0.59	94.04	มากที่สุด	4
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.74	0.57	94.85	มากที่สุด	3
5.เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.62	0.63	92.42	มากที่สุด	7

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.75	0.55	95.00	มากที่สุด	2
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรายได้หรือภาษีให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.54	93.60	มากที่สุด	5
รวม	**4.70**	**0.59**	**94.05**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน	4.70	0.67	94.04	มากที่สุด	2
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.60	93.03	มากที่สุด	4
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกใน การให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.65	0.56	93.03	มากที่สุด	3
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.64	0.55	92.83	มากที่สุด	5
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.77	0.57	95.45	มากที่สุด	1
รวม	**4.68**	**0.59**	**93.68**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการ

ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.63	92.70	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.70	92.43	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.67	92.34	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.69	91.72	มากที่สุด	4
รวม	**4.62**	**0.67**	**92.30**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน	4.72	0.57	94.40	มากที่สุด	1
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด	3
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่ออำนวยความสะดวก	4.59	0.72	91.80	มากที่สุด	6
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.60	0.64	92.00	มากที่สุด	5
5.การให้บริการงานด้านสาธารณสุขแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.65	0.66	93.00	มากที่สุด	2
6.การให้บริการงานด้านสาธารณสุขไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด	4
รวม	**4.64**	**0.63**	**92.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา คือ มีการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านสาธารณสุขในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.63	0.68	92.60	มากที่สุด	2
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.66	0.75	93.20	มากที่สุด	1
3.มีการให้บริการงานด้านสาธารณสุขนอกสถานที่ หรือให้บริการ ในวันหยุดราชการ	4.61	0.64	92.20	มากที่สุด	4
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.61	0.77	92.00	มากที่สุด	5
5.มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านสาธารณสุข เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.63	0.71	92.60	มากที่สุด	3
6.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.59	0.64	92.00	มากที่สุด	6
รวม	**4.62**	**0.70**	**92.43**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกประเด็น โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านสาธารณสุขในหลาย

ช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขมีความพร้อมใน การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.64	92.80	มากที่สุด	2
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.64	0.67	92.80	มากที่สุด	3
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.67	0.68	93.40	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.61	0.67	92.20	มากที่สุด	4
5.เจ้าหน้าที่งานด้านสาธารณสุขให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.59	0.71	91.80	มากที่สุด	6
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.58	0.68	91.60	มากที่สุด	7
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.64	91.80	มากที่สุด	5
รวม	**4.62**	**0.67**	**92.34**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขมีความพร้อมใน การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขชัดเจน	4.58	0.71	91.60	มากที่สุด	3
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.57	0.66	91.40	มากที่สุด	4
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ	4.54	0.71	90.80	มากที่สุด	5
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่ชัดเจน	4.60	0.70	92.00	มากที่สุด	2
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.64	0.67	92.80	มากที่สุด	1
รวม	**4.59**	**0.69**	**91.72**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.62	0.46	92.30	มากที่สุด	3
2. ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.65	0.43	92.91	มากที่สุด	2
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	4.71	0.57	94.23	มากที่สุด	1
4. ด้านสาธารณสุข	4.62	0.67	92.30	มากที่สุด	4
รวม	**4.65**	**0.53**	**92.94**	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละ 92.94 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและ

สวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละ 94.23 รองลงมา คือ ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละ 92.91 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละ 92.30 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละ 92.30

บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.25 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.75 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.25 อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.50 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 40.50 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 5.50 และประกอบข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อ

เดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 10.25 และ รายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 รองลงมา คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาติสิ่งปลูกสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดย

รวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 รองลงมา คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 รองลงมา คือ แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีมีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่

มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 รองลงมา คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.57 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 รองลงมา คือ การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42

3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น

โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน

ระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา คือ มีการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกประเด็น โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านสาธารณสุขในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกประเด็น โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขมีความพร้อมใน การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็น

รายประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละ 92.94 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละ 94.23 รองลงมา คือ ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละ 92.91 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละ 92.30 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละ 92.30

ข้อเสนอแนะ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1. ควรมีการเพิ่มไฟทางให้มากขึ้น เพราะไฟทางไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ และซ่อมในส่วนที่เสีย เพื่อความปลอดภัยแก่ประชาชนในพื้นที่

2. ควรมีการแก้ไขปรับปรุงทาง หรือถนนที่ชำรุด เพราะรถบรรทุกวิ่งผ่านตลอด และควรมีการกำหนดขนาดน้ำหนักรถบรรทุก เพื่อรักษาผิวจราจรไม่ให้เสียหาย

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1. ควรมีการตัดต้นไม้ ข้างทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันต้นไม้ล้มพาดสายไฟ

2. ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณะภัย เพื่ออำนวยความสะดวก และทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการบรรเทาสาธารณะภัยเฉพาะหน้า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

งานด้านสาธารณสุข

1) ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วย

2) ควรมีบุคลากรที่เพียงพอในการรองรับโรคอุบัติใหม่ และการเติบโตของสังคมผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ***ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.*** สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). ***สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น***. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). ***รายงานผลการศึกษาเรื่องการกล่าวหาการชี้มูลความผิดขอทักท้วง และ พฤติกรรมการกระทำความผิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.*** สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2563 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/ column/2016/7/ 2176_5794.pdf

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553). ***ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา***, วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมโยธา) นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ***เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ.*** (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์. (2563). “การตื่นตัวทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ในประเทศไทย”. ***วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร*** ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2563).

โกวิทย์ พวงงาม. (2543). ***การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต***. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

โกวิทย์ พวงงาม, (2555). ***การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.*** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. (2544). ***อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่.*** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2562). ***รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563.*** ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563). ***การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน***

ตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). ***ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.*** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของกรมการปกครอง. ***เทศาภิบาล, 88***(5), 11 -14.

โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). ***องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.*** กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”***, วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*** ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).

นภาจรี จิวะนนทประวัติ. (2557). ***การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน.*** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://118.174.12.141/document/documents /documents/ Individual_Study_162.pdf. (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563).

นารี นันตติกูล. (2545). ***ประสิทธิภาพของการบริหารจัดเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทร***า. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. ***วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่ง แปซิฟิค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์***, ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2563.

เนตร หงษ์ไกรเลิศ. (2550). ***รายงานการวิจัย “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริหารขององค์การบริการส่วนตำบลท่าตลาด.”*** (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา www.scribd.com/doc/54404287/12/แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ (8 มิถุนายน 2566).

บัณฑิต เหมือนมี. (2562). การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี.***วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*** ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2562.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.** (อัดสำเนา)

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2528). ***การปกครองท้องถิ่น.*** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโต.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). ***การบริหารงานวิชาการ.*** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). ***การบริหารงานวิชาการ.*** พิมพ์ครั้งที่ 10, กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.

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

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). ***การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ***. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

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

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). ***พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.*** วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพมหานคร: หจก.น้ำกังการพิมพ์.

ยศธร ทวีพล และ ณัฐกริช เปาอินทร์. (2557). “แรงจูงใจของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิผล กรณีศึกษา เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา”. ***วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 9***(1), 21-41.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). ***เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15***. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

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

วิเชียร ตันศิริคงคล. (2563). ***โครงสร้างส่วนล่างของการเมืองการปกครองไทย, ในเอกสารการสอนชุดวิชา หลักพื้นฐานการเมืองการปกครองไทย***. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). ***เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการ***

เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). ***15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.*** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). ***รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.*** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

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

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

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). ***การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี 2559.*** นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

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

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. ***วารสารสถาบันวิทยาการแห่งแปซิฟิค, 2***(1), 68 – 79.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ***ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.*** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ***ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558.*** คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา จังหวัดสงขลา (อัดสำเนา).

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2559). “ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.” ***วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*** กรกฎาคม - สิงหาคม. 37(4) : 192 - 203

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560”. ***วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ*** ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).

สุพมิตร กอบัวกลาง. (2553). ***ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.*** วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สุเมธ เมฆาวณิชย์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.** ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

อภินันท์ จันตะนี,วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์,วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. ***วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*** ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562

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

อุทัย หิรัญโต. (2523). ***การปกครองท้องถิ่น.*** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

อำนวย บุญรัตนไมตรี และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล. (2558). “การบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน” ***วารสารมนุษย์สังคมปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*** ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2558, หน้า 93-108.

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

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

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

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

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

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

Melo, A. J. , Hernandez-Maestro, R. M. , & Munoz-Gallego, P. A. (2017). “Service quality perception, online visibility, and business performance in rural lodging establishments”. ***Journal of Travel Reasearch***,56 (2), 250-262.

See-Ying Kwok & Ahmad Jusoh and Zainab Khalifah., (2017). “The Mediating Effects of Value on Service Quality-Satisfaction Relationship in Malaysian Tourism Industry”., ***International Journal of Business and Society***, Vol. 18 No. 2, 2017, 363-372.

Sedjai Asma. et al., (2018). “The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines”., ***International Journal of Economics & Management Sciences***., Int J Econ Manag Sci, an open access .,Journal Volume 7 • Issue 1 • 1000503 ISSN: 2162-6359 Asma etal., Int J Econ Manag Sci 2018

Millet. (1954). “Management in the Public Service”. **The quest for effective performance.** New York: McGraw-Hill Book.

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani. (2018). “The Service Quality Drivers of Customer Experience; The Case of Islamic Banks in Indonesia Industry”. ***Ecoforum Journal***, 7 (2). pp. 507-514

Yamane, T. (1973). ***Statistics an Introductory Analysis.*** New York: Harper and Row International.

Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1985). " Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". **Journal of Marketing**, v. 58, 111-124.

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990) An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model. Marketing Science Institute Research Program Series, 12, 90-122.

Parasuraman, A. and Grewal, D. (2000). " The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda". **Journal of the Academy of Marketing Science**, 28, 168-170.

William A. Robson. (1953). "Local Governmen" in **Encyclopedia of Social Science**. New York: The .Macmillan.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

รหัสแบบสอบถาม | | | | |

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา
(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

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

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

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**						
Q1.	แสดงแผนโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างตลอดเวลา					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาติสิ่งปลูกสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6	ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					

Q9.	มีการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
❖ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีความพร้อมใน การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
Q14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ					
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
Q17.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
Q19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
❖ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงาน ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ชัดเจน					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ที่ทันสมัยและเพียงพอ					
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

รหัสแบบสอบถาม | | | | |

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือ
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ ☐ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

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

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

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✘ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**						
Q1.	แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6.	การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
Q9.	มีการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					

Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
❖ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
Q14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ					
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
Q17.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
Q19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
❖ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ					
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ					

รหัสแบบสอบถาม | | | | |

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

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

รายได้เฉลี่ย/เดือน
☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
☐ ตั้งแต่ 15001- 25,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**						
Q1.	แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนอย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนตลอดเวลา					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน					

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

รหัสแบบสอบถาม | | | | | |

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

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

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

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

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**						
Q1.	แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน					
Q2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่ออำนวยความสะดวก					
Q4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
Q5.	การให้บริการงานด้านสาธารณสุขแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q6.	การให้บริการงานด้านสาธารณสุขไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
❖**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านสาธารณสุขในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
Q8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข					

Q9.	มีการให้บริการงานด้านสาธารณสุขนอกสถานที่ หรือให้บริการ ในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข					
Q11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านสาธารณสุข เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
Q12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
❖ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขมีความพร้อมใน การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
Q14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็วและมุ่งผลสำเร็จของงาน					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ					
Q16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
Q17.	เจ้าหน้าที่งานด้านสาธารณสุขให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
Q18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้					
Q19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
❖ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขชัดเจน					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
Q22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกใน การให้บริการทันสมัยและเพียงพอ					
Q23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	24

Item-Total Statistics

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

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	24

Item-Total Statistics

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

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	88.6667	68.230	.673	.885
ITEM02	88.7333	72.340	.521	.889
ITEM03	88.4667	72.326	.653	.887
ITEM04	88.6667	71.540	.609	.887
ITEM05	88.4000	73.697	.506	.890
ITEM06	88.7333	70.754	.443	.893
ITEM07	88.6333	72.240	.612	.887
ITEM08	88.5000	70.603	.585	.887
ITEM09	88.3000	70.286	.700	.885
ITEM10	88.2333	71.357	.618	.887
ITEM11	88.6000	73.559	.559	.889
ITEM12	88.2667	72.202	.559	.888
ITEM13	88.8667	71.085	.505	.890
ITEM14	88.8000	72.303	.513	.889
ITEM15	88.8000	69.614	.617	.886
ITEM16	88.7333	74.409	.377	.893
ITEM17	88.5000	71.431	.650	.886
ITEM18	88.7000	76.631	.207	.896
ITEM19	88.5000	77.017	.225	.895
ITEM20	88.3000	77.803	.131	.896
ITEM21	88.3667	75.620	.333	.893
ITEM22	88.4667	76.189	.295	.894
ITEM23	88.5333	75.637	.320	.893
ITEM24	88.4333	75.633	.263	.895

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM01	88.6667	68.230	.673	.885
ITEM02	88.7333	72.340	.521	.889
ITEM03	88.4667	72.326	.653	.887
ITEM04	88.6667	71.540	.609	.887
ITEM05	88.4000	73.697	.506	.890
ITEM06	88.7333	70.754	.443	.893
ITEM07	88.6333	72.240	.612	.887
ITEM08	88.5000	70.603	.585	.887
ITEM09	88.3000	70.286	.700	.885
ITEM10	88.2333	71.357	.618	.887
ITEM11	88.6000	73.559	.559	.889
ITEM12	88.2667	72.202	.559	.888
ITEM13	88.8667	71.085	.505	.890
ITEM14	88.8000	72.303	.513	.889
ITEM15	88.8000	69.614	.617	.886
ITEM16	88.7333	74.409	.377	.893
ITEM17	88.5000	71.431	.650	.886
ITEM18	88.7000	76.631	.207	.896
ITEM19	88.5000	77.017	.225	.895
ITEM20	88.3000	77.803	.131	.896
ITEM21	88.3667	75.620	.333	.893
ITEM22	88.4667	76.189	.295	.894
ITEM23	88.5333	75.637	.320	.893
ITEM24	88.4333	75.633	.263	.895

ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2566

ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี 2566

1.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์	ผลพันธิน	ที่ปรึกษาโครงการ
2.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ	ชาวระนอง	หัวหน้าโครงการและนักวิจัย
3.	นางเอมิกา	รัตนมาลา	นักวิจัย
4.	นางสาวชนิสรา	จิตจินดา	นักวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

264 หมู่ที่ 5 ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี 25240