



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ศึกษาโดย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,294 คน
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		- จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.02
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		แยกตามงานบริการได้ ดังนี้
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		1. งานด้านบริการกฎหมาย
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.03
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.88
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		3. งานด้านสาธารณสุข
			ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.14
			4. งานด้านโยธา
			ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.04

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านบริการกฎหมาย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านบริการกฎหมาย	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.88	4.79	0.72	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข	96.14	4.82	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา	96.04	4.80	0.72	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.02	4.80	0.71	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.03 ร้อยละ 95.88 ร้อยละ 96.14 และร้อยละ 96.04

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.08}{4}$$

$$4$$

$$= 96.02$$

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

ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการส่งเสริม
การนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัด
นครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1.ระยะเวลาในการดำเนินโครงการเป็นไปตามที่ กำหนด	93.60	4.68	0.94	มากที่สุด	5
2.ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างคุ้มค่า	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	6
3. อปท.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	3
4. อปท.มีการแจ้งรายละเอียดโครงการ ให้ทราบอย่าง ทั่วถึง	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
5. อปท.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับ โครงการ	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	6
6. ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ เช่น การเสนอ ความคิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ เป็นต้น	94.80	4.74	0.94	มากที่สุด	1
7. อปท.มีการรายงานผลการดำเนินโครงการให้ ประชาชนทราบเป็นระยะ	93.80	4.69	0.96	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม การดำเนินการโครงการให้เป็นไปอย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	93.40	4.67	0.95	มากที่สุด	8
9.เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้โครงการมีคุณภาพและเป็นตาม มาตรฐาน	94.00	4.70	0.98	มากที่สุด	2
10.ผลสำเร็จของโครงการสามารถแก้ปัญหาความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
โดยรวม	93.50	4.68	0.97	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด:โครงการส่งเสริมการนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.50 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ เช่น การเสนอความคิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ เป็นต้นพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.94)

**ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว
แสดงได้ดังต่อไปนี้**

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	93.57	4.68	0.95	มากที่สุด	3
2. ด้านการปฏิบัติงานของอปท.	93.68	4.68	0.95	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.62	4.68	0.96	มากที่สุด	2
โดยรวม	93.62	4.68	0.85	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.62 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น ด้านการปฏิบัติงานของอปท. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.68 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.95)

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถาม ภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้ บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ท้ายนี้ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้น ทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2567

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดการให้บริการ	13
แนวคิดการบริการประชาชน	15
แนวคิดการบริการสาธารณะ	20
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	27
ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	33
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก	36
จังหวัดนครนายก	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย	58
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	63
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	68
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา	73
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	78
ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการส่งเสริมการนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	80
ตอนที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณี บายศรีสู่ขวัญข้าว	81
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	88
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	114
รูปลงพื้นที่	117
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	123

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า service	13
ตารางที่ 2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	43
ตารางที่ 2.3	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	43
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	51
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	54
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ	56
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	57
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.10	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
ตารางที่ 4.11	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
ตารางที่ 4.12	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.13	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 4.14	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	64
ตารางที่ 4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
ตารางที่ 4.16	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
ตารางที่ 4.17	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	67
ตารางที่ 4.18	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอน การให้บริการ	68
ตารางที่ 4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทาง การให้บริการ	69
ตารางที่ 4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	70
ตารางที่ 4.21	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
ตารางที่ 4.22	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	72
ตารางที่ 4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
ตารางที่ 4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ	74
ตารางที่ 4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
ตารางที่ 4.26	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
ตารางที่ 4.27	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา	77
ตารางที่ 4.28	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.29	แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ จังหวัด : โครงการส่งเสริมการนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2567	80
ตารางที่ 4.30	แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น: โครงการสืบสานประเพณี บายศรีสู่ขวัญข้าว ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	81
ตารางที่ 4.31	แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณี บายศรีสู่ขวัญข้าว ด้านการปฏิบัติงานของอปท.	82
ตารางที่ 4.32	แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณี บายศรีสู่ขวัญข้าวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83
ตารางที่ 4.33	แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณี บายศรีสู่ขวัญข้าว	84
ตารางที่ 5.1	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อด้านบริการกฎหมาย	86
ตารางที่ 5.2	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	87
ตารางที่ 5.3	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข	87
ตารางที่ 5.4	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อด้านโยธา	88

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	51
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	52
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	53
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	54
ภาพที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55
ภาพที่ 4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ	56
ภาพที่ 4.7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	57

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงเมื่อเทียบกับโลกช่วง 1 - 2 ทศวรรษก่อนหน้านี้ ความพลิกผันที่เกิดขึ้นจากการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม นำไปสู่การตั้งคำถามถึงการที่แต่ละรัฐจะปรับตัวอย่างไรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้รูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินแบบการรวมศูนย์อำนาจ (centralization) กลายเป็นความล้าหลัง เนื่องจากเป็นภาพสะท้อนของการรวมศูนย์การตัดสินใจ ระบบการบริหารงานที่เน้นสายบังคับบัญชาและกฎระเบียบทางราชการจำนวนมาก ในทางตรงกันข้ามการกระจายอำนาจ (decentralization) ที่อนุญาตให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ เครือข่าย และภาคประชาชน ในการคิดค้นริเริ่มและใช้นวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความสลับซับซ้อนอันสอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ของตนเองกับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งยวดในยุคปัจจุบัน (Vermeulen, Online, 2018)

หากย้อนกลับไปพิจารณาจากกระแสของการกระจายอำนาจในสังคมไทยที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (โกวิทย์ พวงงาม, 2559) ส่วนหนึ่งเพราะสภาพการเมืองไทยขณะนั้นมีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น จึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจนซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ทั้งการกระจายอำนาจทางการปกครองด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการมีอิสระภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือการให้ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากอดีตที่ถูกแต่งตั้งโดยส่วนกลางหรือเป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

ในส่วนของภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้นมีลักษณะที่กว้างขวางขึ้นจากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการ

สาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือ ครอบคลุมภารกิจและกิจกรรมที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2546) สำหรับ การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น พบว่า มีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก นอกจากการเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วม ตั้งแต่กระบวนการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และร่วมติดตามประเมินผลใน ส่วนของรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 ยังได้บัญญัติให้ประชาชนสามารถลงชื่อถอดถอนผู้บริหารและ สมาชิกสภาท้องถิ่นได้ อีกทั้งยังสามารถเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติเพิ่มอำนาจประชาชนในการลงประชามติ ดังนั้น การที่ ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งนอกจากจะทำให้ภาคประชาสังคมเกิดความเข้มแข็งและเกิด กระบวนการเรียนรู้พื้นฐานของกระบวนการประชาธิปไตยแล้วยังช่วยให้การดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสอีกด้วย (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2558)

ทำนองเดียวกัน รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วน ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้มาตราที่สำคัญ คือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการ สาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่าง ยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมาย บัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมาย ให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้ เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัด ระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนารายได้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่ อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระ ในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและ การคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงพอที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง

ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำ คือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมาย ที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริยธัช แก้วเกาะสะบ้า, ออนไลน์, 2560) ไม่เพียงเท่านั้นการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบ กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรี

ขึ้นไปที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อย ต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึง มอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบ มุ่งเน้นผลงาน (performance public management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้ดำเนินการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านโยธา โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อ ความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาพระ ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้มารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จากนั้นทำการ

สุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ 2567 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ จำนวน 4 งาน คือ

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านโยธา

1.3.3 ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2567

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ 2567 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ

มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ หน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.2 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง ส่วนความพึงพอใจตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็นความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ

เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่า จะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาละเอียดที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ วัชรตระกูล, 2551) ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับ ดังนี้ ระดับที่หนึ่ง ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ระดับที่สอง ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ ระดับที่สาม ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003) สมิต สัจฉกร (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้ความพึงพอใจยังมีขอบเขตครอบคลุมถึงทัศนคติของมนุษย์ที่มีต่อตนเอง และสภาวะอารมณ์ในเชิงบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ เช่น ในภาวะการทำงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติเชิงบวกต่องานของตนเอง ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติเชิงลบต่องานของตนเอง (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; Robbin and Coulter, 2014) ทั้งนี้การแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมด้วย อาทิ ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน

และปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ เช่น พฤติกรรมของผู้นำ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงานกลุ่ม งานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

โดยทฤษฎีความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในการนำมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน หรือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ ดังนี้

1. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory)

เป็นการอธิบายว่า การจูงใจพนักงานในองค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (satisfiers หรือ motivators factor) และปัจจัยบำรุงรักษา (dissatisfiers- satisfiers หรือ hygiene factor) โดยปัจจัยจูงใจ ถือเป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายใน (intrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่

- 1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำสำเร็จมีคนอื่นยอมรับเขา
- 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการทำที่น่าสนใจ น่าทำ
- 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ
- 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา เป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายนอก (extrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่อาจไม่จำเป็นต้องจูงใจพนักงาน มีองค์ประกอบ 10 ประการ ได้แก่

- 1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีการสื่อสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- 2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการบริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
- 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 4) ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน
- 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการค่าตอบแทนเหมาะสม
- 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าการชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่าการเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี

10) ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่
จะเห็นว่า แนวคิดของ Herzberg มุ่งเน้นการลดระดับความไม่พึงพอใจในงานด้วยปัจจัย
จูงใจต่าง ๆ และสนับสนุนการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นด้วยปัจจัยบำรุงรักษา
(Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; ฌ็อง-ฌัก เซอร์นินท์, 2551)

2. ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory)

กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่พนักงานได้รับจากการทำงานว่า มีความตรง
และสอดคล้องกับที่ต้องการเพียงใด ซึ่ง Locke กล่าวว่า หากส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนที่ควรได้รับ
จากการทำงานกับผลตอบแทนที่พนักงานต้องการต่างกันมากเพียงใด ความพึงพอใจในงานย่อมน้อย
ลงเพียงนั้น (Locke, 1976; ฌ็อง-ฌัก เซอร์นินท์, 2551)

โดยแนวคิดของ Locke มุ่งเน้นไปที่การค้นหาว่า สิ่งที่พนักงานต้องการที่จะได้รับจาก
การทำงานคืออะไร เพื่อองค์กรจะได้ตอบสนองได้อย่างตรงความต้องการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจใน
งานในที่สุด ดังนั้น หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางบวกต่อพนักงานและองค์กร
ในหลายประการ ได้แก่ การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น การลดอัตราการขาดงาน การลดอัตรา
การลาออกจากงาน การทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อองค์กร การเพิ่มอัตราการมีพฤติกรรมความเป็น
สมาชิกที่ดี และการลดพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ (Robbin and Coulter, 2014)

อนึ่ง การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการให้บริการที่มี
ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้
บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการ
ทุกระดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549) ได้แก่

1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ
และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็น
ให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อ
การสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ
และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา
ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ
หรือผู้ใช้

3) **สถานที่บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ
หรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5) ผู้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบ ตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ซึ่งจะเห็นว่า การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix : 7 P's) ซึ่งประกอบด้วย

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าหรือผู้บริโภค

2) ราคา (Price) คือ การตั้งราคาของสินค้าหรือบริการ

3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ ช่องทางการขายหรือบริการ เป็นช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้

4) การส่งเสริมการขาย (Promotion) คือ การสื่อสารการตลาดเพื่อทำให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

5) บุคลากร (People) คือ การจัดการบุคลากรหรือคน ผ่านการคัดเลือกคนที่เหมาะสมและฝึกอบรมอย่างดี เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

6) กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการในการให้บริการ โดยขั้นตอนการให้บริการต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนว่า ต้องทำอะไร อย่างไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส และความรู้สึก

ทางร่างกาย ซึ่งผู้ให้บริการจะสัมผัสสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้จากการมาใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าได้

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการขององค์กรที่มีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังที่คณะผู้วิจัยได้กล่าวไป โดยปัจจัยสำคัญในการให้บริการในปัจจุบัน คือ “คน” ที่มีหน้าที่ส่งผ่านการบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้านั่นเอง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้ พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 98) กล่าวถึง ความพอใจในงาน ว่าความพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง ทศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามก็มีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 : 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ผุสดี แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้น ผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรักหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 แนวคิดการให้บริการ

การให้บริการ (service) หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ หรือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ผ่านการคอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือ ผู้มารับความสะดวก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) โดยความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า service แสดงได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า service

service	ความหมาย
S = smiling & sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับบริการ
E = early response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R = respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V = voluntariness manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสีย ไม่ได้
I = image enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
C = courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
E = enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ที่มา : (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

โดยองค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืนตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงดูดผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3. เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุง แก้ไขและกำหนดทิศทางการบริการที่ตลาดต้องการได้

ซึ่งข้อควรระวังในการให้บริการ คือ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. การดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. การใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้แนวคิดการให้บริการนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management Approach) หรือ TQM ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยหลักการสำคัญของ TQM จะมุ่งเน้นไปที่เรื่อง วัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อถูกหยั่งรากลึกเข้าไปในวิถีชีวิตองค์การที่มีความพยายามอย่างแรงกล้าในการพัฒนาการทำงาน วิธีการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Kreitner, 1998) ซึ่งหากพนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ทักษะ ด้านการบริการ โดยยึดลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ พนักงานแต่ละคนย่อมมีผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นผู้รับบริการภายในและหรือผู้รับบริการภายนอก ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ พนักงานคนอื่นในองค์การเดียวกับตน ส่วนผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้มาติดต่อใช้บริการจากหน่วยงาน

รวมถึงสิ่งที่คนญี่ปุ่นใช้เป็นหลักยึดในการให้บริการ เรียกว่า “Omotenashi (おもてなし)” ซึ่งมีความหมายมาจาก Omote โอโมเตะ แปลว่าเบื้องหน้า Nashi นาชิ แปลว่าไม่มี ความหมายรวมจึงหมายถึงการให้บริการแบบที่ไม่มีเบื้องหน้าเบื้องหลัง (ไม่หวังผลตอบแทน) บริการด้วยความบริสุทธิ์ใจ ออกมาจากหัวใจจริง ๆ เพื่อมอบความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

การบริการ (service) มีสองความหมายด้วยกัน คือ ความหมายแรก หมายถึง การช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่กับคนทุกคนเหมือน ๆ กันตามมาตรฐานการบริการ (action of helping or doing work for someone; act of assistance) ให้ทุกอย่างเรียบร้อย สมบูรณ์ในระดับผิวเผินหรือเมื่อดูจากภายนอก (a beautiful, harmonious façade) (Aiamla-or et al., 2014) ไม่ได้จำเพาะเจาะจงหรือออกแบบหรือทำให้ใครเป็นการเฉพาะหรือตามที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งร้องขอ (Oshima, Online, 2012) บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (economic exchange) ที่มีการรับและให้เป็นการตอบแทนเสมอ (Okamura, 2011; Urano, 2016) ความหมายที่สองของการบริการ คือ นครของการต่อสู้ (the abyss of battle) เป็นการต่อสู้ระหว่างความบกพร่อง (deficiency) ความขัดแย้ง (contradiction) กับความกังวล ห่วงใย (solicitude) ความพึงพอใจ (satisfaction) ซึ่งเปรียบได้กับความพยายามทำให้อีกฝ่ายซึ่งยังไม่พร้อม ต้องการสิ่งนั้นสิ่งนี้ ให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ ให้คลายความกังวล ให้มีความพึงพอใจ ผลลัพธ์ของการต่อสู้ที่โหดโชน เหนื่อยล้าเช่นนี้ ก็คือความบกพร่องของอีกฝ่ายที่เวลานั้นถูกเติมเต็มเข้าสู่สภาพของความสมบูรณ์พร้อมที่สังเกตได้จากภายนอก แต่ภายในนั้นอาจมีสิ่งอื่น ๆ หลงเหลืออยู่ เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้าจาก ความพยายามดังกล่าวของทั้งสองฝ่าย ด้วยเหตุนี้เราจึงกล่าวว่า งานบริการเป็นงานที่ทำให้เราขาดความเป็นตัวของตัวเอง ต้องทำตามใจอีกฝ่าย ซึ่งมีความต้องการหลากหลาย มีความจำเป็น ขัดแย้งเฉพาะตน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเหนื่อยล้าได้ง่าย (Kuboyama, et al. 2020)

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ ยึดการให้บริการ โดยมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า พนักงาน และข้าราชการของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดการบริการประชาชน

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ซัชวาล อรรถศรีศุภทัต (ออนไลน์, 2557) กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผลหรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไป เมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมิน ความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของประเทศไทยเรา หลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันจะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทยที่จะได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมิน หรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

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

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทั่วทั้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญของข้าราชการ ซึ่งคือผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ ที่นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจขององค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการ บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

คุณสมบัติของผู้ให้บริการประชาชน ในฐานะผู้มีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชนต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง
2. เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
3. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่ไม่มีเมตริจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ
4. เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
5. เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
6. เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ
7. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
8. เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ
9. มีความซื่อสัตย์ สุจริต
10. รักและเสียสละเพื่อองค์กร

โดยกระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชนให้เกิดแก่องค์การ จำแนกออกเป็น

2 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการ เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง ข้อที่ควรปฏิบัติ คือ
 - 1.1 ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ
 - 1.2 ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น
 - 1.3 มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ
 - 1.4 ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ
 - 1.5 ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ
2. การปฏิบัติในท้องถิ่นที่ต้องมีการเข้าชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่นี้ ข้าราชการควรปฏิบัติ ดังนี้
 - 2.1 เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน
 - 2.2 ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2.3 มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

สอดคล้องกับแนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น

มีการเตรียมการก่อนและหลังการบริการอย่างดีขณะให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอน ด้วยการจัดการที่ดี ทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์ก็คือ ผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวังให้อย่างมีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดี ความพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ที่ให้บริการจึงต้องมีทั้งศาสตร์ คือ ความรู้ และศิลป์ คือ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ การผสมผสานทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ จึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่ดี (กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, ม.ป.ป.)

อนึ่ง แนวทางปฏิบัติเมื่อประชาชนเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ และต้องการร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

1. รับฟังปัญหาของประชาชนด้วยความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น
2. กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชน หากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ
3. หาหนทางในการแก้ปัญหาย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้วไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน 2 - 3 วัน หรือภายใน 7 วัน แล้วแต่สถานการณ์
4. เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจะเห็นได้ว่า การบริการประชาชนต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ในฐานะที่ภาครัฐถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องดูแลประชาชนตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

ในประเทศไทยนั้น คำว่า บริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความ พบว่า บริการสาธารณะได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล (2552 : 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 16) ที่ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ ไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ดังนั้น การบริการสาธารณะ (public services management) จึงมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไข คือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลอื่น ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการรับใช้ อำนาจความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาลเช่นกัน

อนึ่ง การบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดีในรัฐธรรมนูญ

แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุอำนาจหน้าที่ และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถทำได้อีกด้วย (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหการ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทย ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

ซูวส์ ฉายะบุตร (2539 : 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการ พัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก package service ดังนี้

ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรัฐ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
3. จากการที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การ แจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการ

สามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี

แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวทาง (วุฒิสสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1. ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (general competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสมอ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ พบว่า มีบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล อาทิ การกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน ฯลฯ หรือเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว เช่น การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ บริการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องใช้งบประมาณและองค์ความรู้สูง หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ฯลฯ การดำเนินบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนมีความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีเพียงพออยู่แล้ว

2. ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภท สามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า 1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่า

พื้นที่การค้า เป็นต้น นอกจากนี้การหาทำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ เช่น การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น และ 2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหาทำไรสูงสุดเพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวม และความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคา ค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน เป็นต้น

3. บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะต้อง 1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ฯลฯ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ และ 2) จัดบริการ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขปฐมภูมิพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ จะช่วยสร้าง การหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่มในสังคม (inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

4. ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่า ควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (out sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหการ (co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (local public enterprise and social enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก (Haque, 2001) ดังต่อไปนี้

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ - เอกชน (the degree of public - private distinction) ว่า ความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (composition of service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของ ความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทยจำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง ซึ่งแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ แต่มีความเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ซึ่งมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการ ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหา ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบล คือ เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำบริการสาธารณะ โดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบ การคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาดเพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ การจ้างเหมา รักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ การจ้างเหมาทำความสะอาด ที่ทำการ การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ และการจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล ตลอดจนภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มค่า สามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการได้

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากผลการวิจัยของ ภิกค์กดี กัลยาณมิตร และคณะ (2561) เกี่ยวกับแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ
- 2) ด้านประชาชน คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วน หรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ
- 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทั้งในเรื่องของอาคารสถานที่ ป้ายแสดงขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เพียงพอ ดังนั้น แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชนได้รับทราบและสุดท้าย คือ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในกระบวนการควบคุม ดูแลของฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า มีการศึกษาจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น (local government) หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยรัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Holloway, 1951; Clarke, 1957; Montagu, 1984; โกวิท พงษ์งาม, 2559)

1. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

1.1 การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

1.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็เลยกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

1.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

1.4 เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์ครที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากทม.จะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2556) คือ

2.1 สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2.2 พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

2.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

2.4 องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

2.5 การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

2.6 อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

2.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

3. การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของประเทศไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประเทศไทยจัดตั้งขึ้นแบ่งเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหาร

ส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนี้

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดหนึ่งให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

- 1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน
- 2) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
- 3) จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
- 4) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน

5) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

สำหรับสมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

3.2 เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่ต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สำหรับเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้นมีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกัน

นายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกัน แต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใด ขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาล กล่าวคือ 1. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนคร จะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร เทศบาลนคร ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สมาชิกสภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 24 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย 2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน และ 3. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบล ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 12 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

3.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 47 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 คือ

- 1) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน
- 2) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 3 คน

3) ในกรณีที่ต้องจัดการบริหารส่วนตำบลใดมี 3 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 2 คน

4) ในกรณีที่ต้องจัดการบริหารส่วนตำบลใดมี 4 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด 2 เขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ 1 คน

5) ในกรณีที่ต้องจัดการบริหารส่วนตำบลใดมี 5 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

3.4 กรุงเทพมหานคร (กทม.) สำหรับกรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

1) สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) ที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำเมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3.5 เมืองพัทยา สำหรับเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (city manager) หรือที่เรียกว่า council and manager form เพียงแห่งเดียว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 โครงสร้างเมืองพัทยาคลายรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยาและนายกเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งประธานสภาเมืองพัทยา อาจแต่งตั้งเลขาธิการประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขาธิการประธานสภาเมืองพัทยา ไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมายนายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยา จำนวนไม่เกิน 4 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, 2560)

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด โดยองค์การแต่ละประเภทก็มีบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นนั่นเอง

2.6 ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน หรือที่เรียกว่า standard public services
2. การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ หรือที่เรียกว่า Best Practices และ
3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการหรือที่เรียกว่า Citizen Charter

โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุม และได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้น ในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบ ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประชนชาติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับ หลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน โดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าว เรียกว่า หลัก home rule ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐาน คุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะ รวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มี เนื่องจากประเทศเหล่านี้กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดย้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้สามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการ และวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนา มาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับและไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัลให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้าน

เทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้น โดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนของการแข่งขัน รวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเองจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลอังกฤษมีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะ ที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า citizen charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการของและประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ให้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างก็มีขีดความสามารถการจัดบริการสาธารณะ เพราะถ้าเป็นท้องถิ่นขนาดเล็ก งบประมาณก็น้อยก็จะดำเนินบริการสาธารณะในเรื่องที่ตัวเองจะทำได้ ส่วนที่เกินความสามารถก็จะให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับสูงดำเนินการในส่วนที่ท้องถิ่นระดับล่าง ไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ แต่การดำเนินบริการสาธารณะทุกประเภท ล้วนแต่เป็นอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เว้นไว้แต่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ห้ามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริการสาธารณะในบางประเภทเท่านั้น (จรัส สุวรรณมาลา, 2560)

2.7 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก

จังหวัดนครนายก¹

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

เดิมมีราษฎรอพยพมาจากเมืองเวียงจันทน์ และบริเวณใกล้เคียงเข้ามาตั้งถิ่นฐานทำมาหากิน แล็บเชิงเขาบริเวณ หมู่ที่ 4 ตำบลเขาพระในปัจจุบันและได้ขึ้นไปหาอาหารและของตามป่า บริเวณชายป่าเชิงเขา จึงทำให้บังเอิญไปพบพระพุทธรูปองค์หนึ่ง ซึ่งประดิษฐานอยู่บนเทือกเขานั้น ไม่ทราบว่าก่อสร้างขึ้นมาตั้งแต่ในสมัยใด เมื่อชาวบ้านได้หาอาหารป่าได้พอสมควรก็กลับมายังหมู่บ้าน และได้เล่าขานให้เพื่อนบ้านได้ฟังต่อ ๆ กันไป จนเป็นที่เลื่องลือและผู้คนให้ความเคารพนับถือสืบต่อกันมา คนทั่วไปจึงเรียกเขาภูนี้ว่า “เขาพระ” เมื่อกาลเวลาผ่านไป พระพุทธรูปดังกล่าวได้หายสาบสูญไป โดยไร้ร่องรอย ต่อมาเมื่อทางราชการได้มีการแบ่งท้องถื่นการปกครองออกเป็นหมู่บ้าน ตำบล จึงใช้ชื่อของตำบลตามที่ประชาชนเรียกขานเป็นมงคลว่า “ตำบลเขาพระ” มาจนตราบเท่าปัจจุบัน

สภาพทั่วไปของตำบลเขาพระ

ที่ตั้ง

ตำบลเขาพระเป็นตำบลขนาดกลาง เป็น 1 ใน 12 ตำบลของอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ตั้งอยู่ทางด้านทิศเหนือของอำเภอเมืองนครนายก ห่างจากที่ว่าการอำเภอ 5 กิโลเมตร ตามถนนสายเขาทุเรียน เขามะค่าทอง

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่		
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลสาริกา อำเภอเมืองนครนายก		
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก		
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก		

ขนาดพื้นที่ ตำบลเขาพระมีพื้นที่ ดังนี้

พื้นที่ทั้งหมด	23,962 ไร่	หรือ	38.34 กิโลเมตร
พื้นที่การเกษตร	16,952 ไร่	หรือ	30.32 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเขาพระมีสภาพทั่วไปเป็นที่ราบ ทางตอนบนเป็นภูเขาสูง จากนั้นบางส่วนอยู่ในเขตพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ มีภูเขาติดต่อกันเป็นเทือก ส่วนทางตอนกลางและตอนล่างเป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินปนทราย เหมาะสำหรับการทำการเกษตร

¹ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ <http://www.kaopralocal.go.th>

จำนวนประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 9,294 คน แยกเป็นชาย 4,709 คน หญิง 4,585 คน และมีครัวเรือน 3,621 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2567)

สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาทุเรียน และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปากช่อง

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2566) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง ประจำปี 2566 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2) งานด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า (3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ (4)งานด้านระบบไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่าง ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านระบบไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.72) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการ

ประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง ประจำปี 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.08 (10 คะแนน)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2566) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อ สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) การกิจดำเนินงานปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน (2) การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) การกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ (4) การกิจด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะจันทร์ จังหวัดชลบุรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.71$) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 การกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.71$) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.72$) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 การกิจด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.72$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ โดยสรุปเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะจันทร์ จังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.04 (10 คะแนน)

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2566) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2566 งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การกิจงานสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) 2) การกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) การกิจงานให้บริการ

ข้อมูลข่าวสาร 4) การกักงานจัดเก็บภาษี 5) การกักงานโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ประปา ถนน) และ 6) การกักงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของการกักงานทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 โดยการกักงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลงไปเป็น ด้านงานสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 ด้านงานโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ประปา ถนน) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 และด้านการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2566) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ ร้อยละ 96.5 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละของ 95.8 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2566) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน โดยกำหนดกรอบการประเมิน

ความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปี 2566 จำนวน 6,736 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ จำนวน 240 คน จากการวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.30 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และ 5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.88 เท่ากับ 9 คะแนน

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2566) ได้ทำการ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในปีงบประมาณ 2566 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 96.17 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนมากอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.62

รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2566) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอยางตลาด จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอยางตลาด จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) ด้านการศึกษา 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอยางตลาด จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.22 ($\bar{X} = 4.76$, $SD = .28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.39 ($\bar{X} = 4.77$, $SD = .30$) รองลงมา คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.28 ($\bar{X} = 4.76$, $SD = .30$) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.21 ($\bar{X} = 4.76$, $SD = .32$) และ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, $SD = .19$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับเช่นกัน จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม ได้เป็นอย่างดี โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอยางตลาด จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.22 (10 คะแนน)

Footman, et al. (2013) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการวัดประสิทธิภาพของระบบสุขภาพ : การศึกษา 9 ประเทศ ในอดีตของสหภาพโซเวียต ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพในหน่วยงานภาครัฐของสหภาพโซเวียตรูปแบบใหม่ (fsu) โดยใช้การถดถอยโลจิสติกส์ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพเพิ่มขึ้นจาก 19.4% ในปี 2544 เป็น 40.6% ในปี 2553 แต่ละประเทศมีความแตกต่างกันมาก

โดยปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้อยู่อาศัยในชนบทพึงพอใจที่ภาครัฐ ช่วยทำให้มีสภาพที่ดีขึ้นและมีความไว้วางใจทางการเมืองในระดับที่สูงขึ้น

Bente, et al. (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านชาติพันธุ์และพลเมือง: การศึกษาเกี่ยวกับองค์การราชการท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไต่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะ และหลังจากได้รับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

Karanikola, et al. (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ความชอบและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในสวนสัตว์ Attica ประเทศกรีซ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนสวนสัตว์สาธารณะประเทศกรีซในกรุงเอเธนส์ จำนวน 2 แห่ง ซึ่งรวบรวมสัตว์มากมายจากทั่วทุกมุมโลก โดยผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและมีการศึกษาสูง โดยมีแรงจูงใจในการเยี่ยมชม ที่เน้นความบันเทิง พวกเขาไปเยี่ยมชมสวนสาธารณะ ส่วนใหญ่ในฤดูใบไม้ผลิ โดยเดินทางโดยรถยนต์เป็นหลัก และครอบคลุมระยะทาง 5 – 50 กม. สำหรับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ในสวนสัตว์ ผู้เยี่ยมชมมีความเห็นว่าการเข้าถึงพื้นที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีให้นั้นน่าพึงพอใจ ในเวลาเดียวกันพวกเขาก็พิจารณาว่า การดูแลสัตว์ สุขอนามัย และที่พักพิงสำหรับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บนั้นไม่เพียงพอ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้งและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 91.1%

Ferreira, et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยในเด็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็กในหน่วยงานสาธารณะ และเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความพร้อม และความมีน้ำใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	สถาบัน เทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น	มหาวิทยาลัย ราชภัฏ จันทระเกษม	มหาวิทยาลัย ราชภัฏ มหาสารคาม	มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย	มหาวิทยาลัย ราชภัฏ สวนสุนันทา มหาวิทยาลัย
การมีส่วนร่วมในการพัฒนา	✓				
ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น	✓				
การเผยแพร่ข่าวสาร	✓				
ขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่องทางการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓
ความคุ้มค่าของภารกิจ			✓		

ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	Ferreira et. al.	Karanikola et. al.	Pop et. al.	Bente	Footman et. al.
การสื่อสารของพนักงาน	✓				
ความมีน้ำใจ	✓				
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓			
โครงสร้างพื้นฐาน		✓			
การให้บริการ		✓	✓		
การรักษาความปลอดภัย		✓			
ความโปร่งใส			✓		

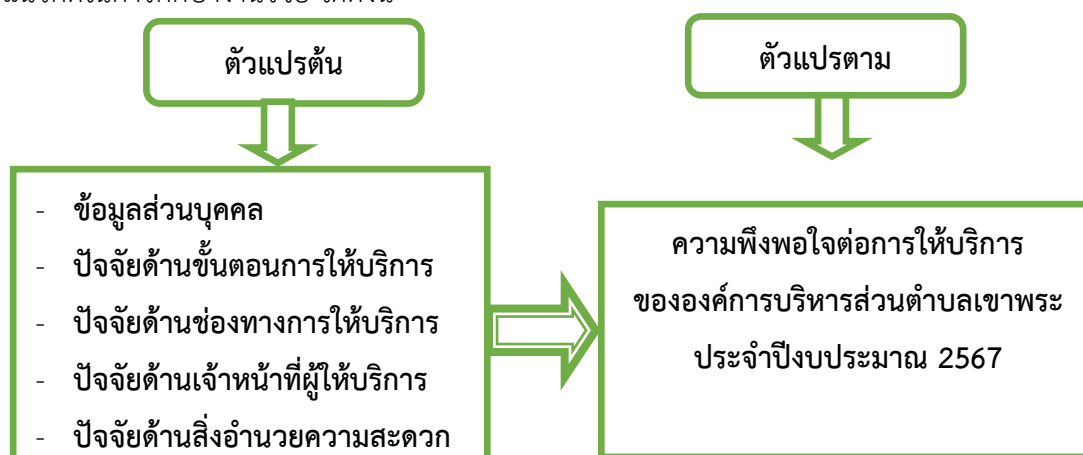
ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
การสร้างสรรค์สิ่งใหม่			✓		
ความซื่อสัตย์สุจริต				✓	
ความน่าเชื่อถือ				✓	
การตอบสนอง				✓	✓
การเอาใจใส่				✓	
ความไว้วางใจ					✓

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ดังจะได้นำเสนอลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยสำรวจประเมินต่อไป

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม โดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัย โดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ที่มารับบริการ จำนวน 9,294 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ดังนี้ Yamane, Taro (1973)

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

กำหนดค่าเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\text{แทนค่าใน } n = \frac{9,294}{1 + 9,294 (0.05)^2}$$

$$= 383.49 \text{ ราย ผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 การสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

- 1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิดจาก ตำรา วารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและ วัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อ แบบสอบถามออกเป็น

- 1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านบริการ กฎหมาย
- 2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย
- 3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- 4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านโยธา

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทาง การให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาพระ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปาน กลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอ เมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ ตอบเอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง จาก 4 ภารกิจ

ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา สำหรับผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้วมาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing)

นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับ และรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนาในแต่ละส่วน ดังนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน แล้วบรรยายสรุป

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ” ประกอบด้วย ข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ” ข้อมูลรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน 5 คะแนน หมายถึง พอใจมากที่สุด

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

2) หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุด ถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ระดับคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	50	ระดับคะแนน	0

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข และ 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทําริวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านโยธา

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการส่งเสริมการนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตอนที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว

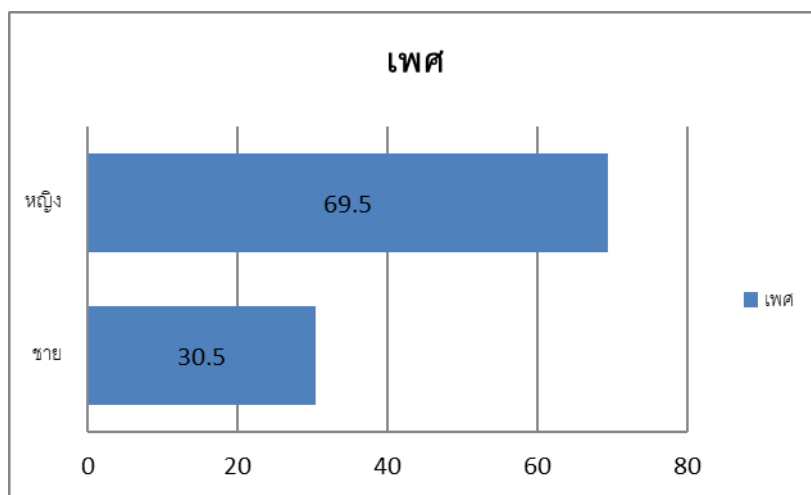
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	122	30.50
หญิง	278	69.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50



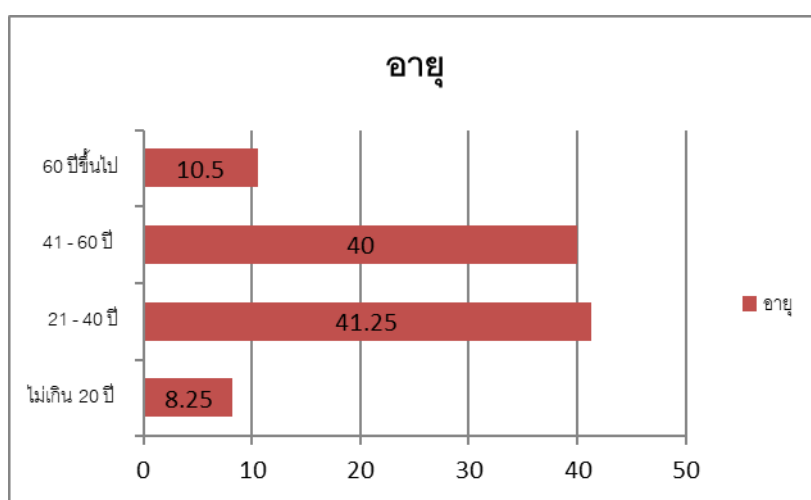
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	33	8.25
21 - 40 ปี	165	41.25
41 - 60 ปี	160	40.00
60 ปีขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00



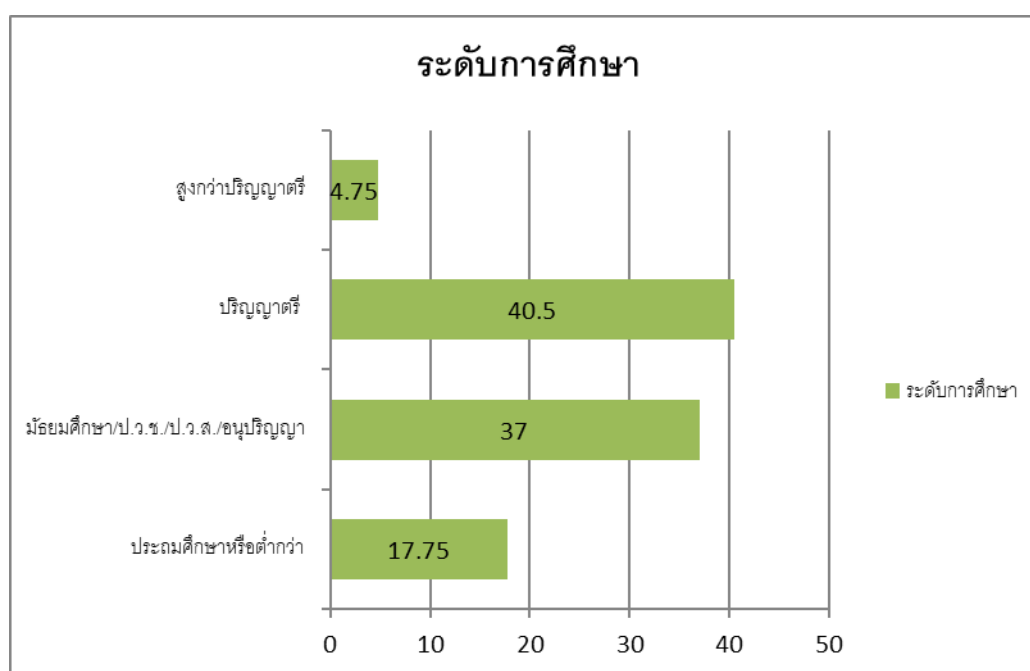
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	71	17.75
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	148	37.00
ปริญญาตรี	162	40.50
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00



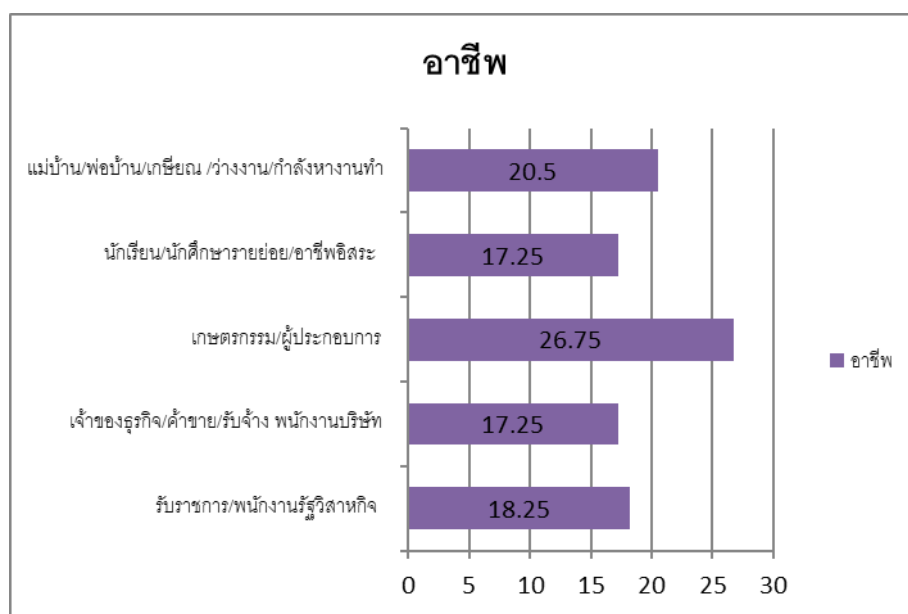
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	18.25
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท	69	17.25
เกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย	107	26.75
นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ	69	17.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50



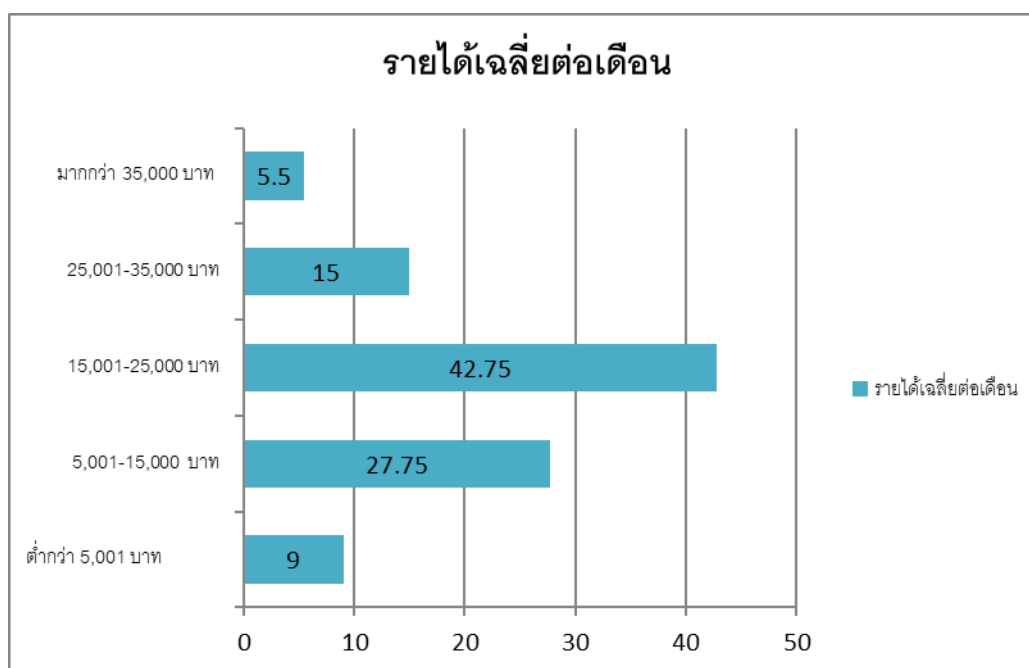
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	36	9.00
5,001-15,000 บาท	111	27.75
15,001-25,000 บาท	171	42.75
25,001-35,000 บาท	60	15.00
มากกว่า 35,000 บาท	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 5,001-15,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75



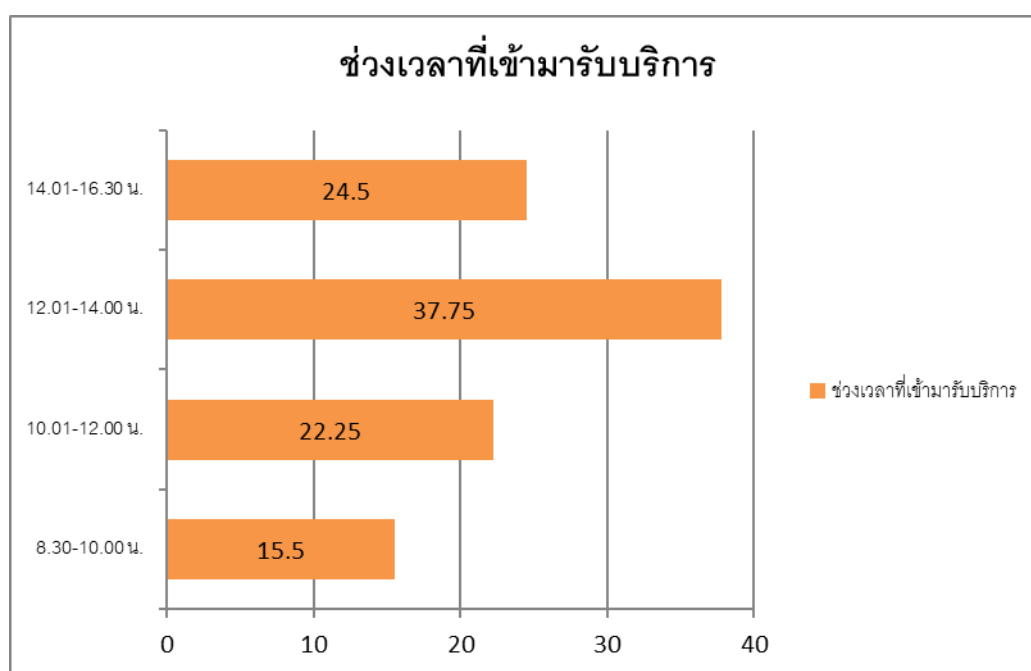
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	62	15.50
10.01-12.00 น.	89	22.25
12.01-14.00 น.	151	37.75
14.01-16.30 น.	98	24.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือ 14.01-16.30 น. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50



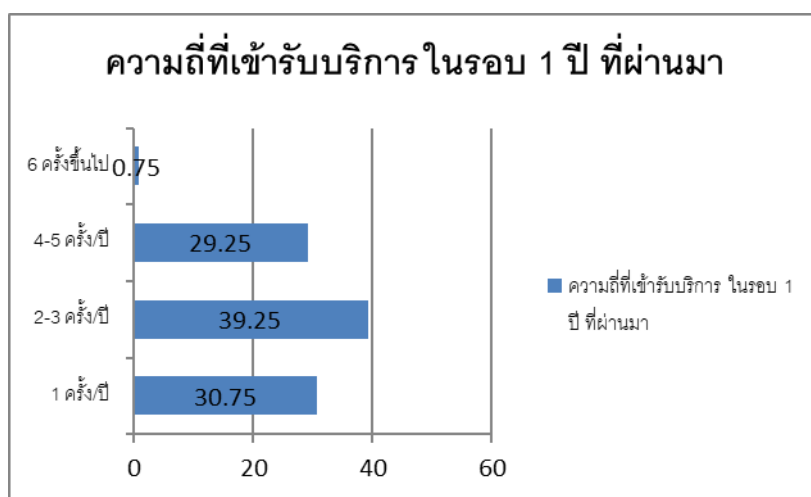
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

1.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	123	30.75
2-3 ครั้ง/ปี	157	39.25
4-5 ครั้ง/ปี	117	29.25
6 ครั้งขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา คือ 2-3 ครั้ง/ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.3 ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	5
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	4
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.97	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอต่อผู้มารับบริการและเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.40	4.82	0.76	มากที่สุด	2
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายหอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการหรือบางครั้งออกรับบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์ หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.99	4.80	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและ อัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มี ความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียม เอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.60	4.83	0.75	มากที่สุด	2
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.12	4.81	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	2
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.02	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.97	4.80	0.71	มากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.99	4.80	0.73	มากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.12	4.81	0.72	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.02	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	1
1.3 ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.77	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอต่อผู้มารับบริการและเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	5
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายหอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.60	4.83	0.74	มากที่สุด	1
2.3 มีช่องทางการในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการหรือบางครั้งออกรับบริการนอกสถานที่	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	2
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์ หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.00	4.80	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายหอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและ อัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียม เอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.40	4.82	0.74	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.77	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.99	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.17 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.77	4.79	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.73	มากที่สุด	1
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.77	4.79	0.72	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.99	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.88	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้าย แสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และ ถูกต้อง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน- หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอต่อผู้มารับบริการและเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	5
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายหอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	2
2.3 มีช่องทางการในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการหรือบางครั้งออกให้บริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.76	มากที่สุด	1
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์ หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	2
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.56	4.78	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือบางครั้งออกให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและ อัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความ เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ อย่างถูกต้องและทันท่วงที	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร ให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็น อย่างดี	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และ เป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.41	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการ
ปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับ
อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.41	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.22 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.56	4.78	0.74	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.41	4.82	0.70	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.41	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น
พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย
ละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) และร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.3 ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	96.80	4.84	0.74	มากที่สุด	1
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	95.95	4.80	0.74	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.35	4.82	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอต่อผู้มารับบริการและเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	3
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายหอกระจายข่าว แพลตฟอร์ม ประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์ หน่วยงาน เป็นต้น	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
2.3 มีช่องทางการในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการหรือบางครั้งออกรับบริการนอกสถานที่	96.20	4.81	0.76	มากที่สุด	2
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์ หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.81	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีกล่อง อุปกรณ์หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและ อัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียม เอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.91	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	4
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.80	4.84	0.73	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.08	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.35	4.82	0.71	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.81	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.91	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.08	4.80	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.04	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านบริการกฎหมาย	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.88	4.79	0.72	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข	96.14	4.82	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา	96.04	4.80	0.72	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.02	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.03 ร้อยละ 95.88 ร้อยละ 96.14 และร้อยละ 96.04

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{384.08}{4} \\ &= 96.02 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการส่งเสริมการนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการส่งเสริมการนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
1.ระยะเวลาในการดำเนินโครงการเป็นไปตามที่กำหนด	93.60	4.68	0.94	มากที่สุด	5
2.ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างคุ้มค่า	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	6
3. อปท.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	3
4. อปท.มีการแจ้งรายละเอียดโครงการ ให้ทราบอย่าง ทั่วถึง	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
5. อปท.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับ โครงการ	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	6
6. ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ เช่น การเสนอความ คิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับโครงการ เป็นต้น	94.80	4.74	0.94	มากที่สุด	1
7. อปท.มีการรายงานผลการดำเนินโครงการให้ประชาชน ทราบเป็นระยะ	93.80	4.69	0.96	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม การดำเนินการโครงการให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ	93.40	4.67	0.95	มากที่สุด	8
9.เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้โครงการมีคุณภาพและเป็นตามมาตรฐาน	94.00	4.70	0.98	มากที่สุด	2
10.ผลสำเร็จของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
โดยรวม	93.50	4.68	0.97	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการส่งเสริมการนำ “ขยะบรรจุภัณฑ์” กลับมาใช้ประโยชน์ ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.50 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ เช่น การเสนอความคิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ เป็นต้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.94)

ตอนที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้าวเกี่ยวกับโครงการ อย่างทั่วถึง	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	2
1.2 มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ โครงการ	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	2
1.3 มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่าง คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	93.80	4.69	0.95	มากที่สุด	1
โดยรวม	93.57	4.68	0.95	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.57 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.80 ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว ด้านการปฏิบัติงานของอปท.

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านการปฏิบัติงานของอปท.					
2.1 เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	93.40	4.67	0.96	มากที่สุด	4
2.2 เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	5
2.3 การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า	94.20	4.71	0.95	มากที่สุด	1
2.4 การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน	93.80	4.69	0.96	มากที่สุด	3
2.5 ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน	94.00	4.70	0.95	มากที่สุด	2
โดยรวม	93.68	4.68	0.95	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว ด้านการปฏิบัติงานของอปท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.68 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	94.20	4.71	0.96	มากที่สุด	1
3.2 การปฏิบัติโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	2
3.3 มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	93.20	4.66	0.95	มากที่สุด	3
โดยรวม	93.62	4.68	0.96	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.62 ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการอำนวยความสะดวก แก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	93.57	4.68	0.95	มากที่สุด	3
2. ด้านการปฏิบัติงานของอปท.	93.68	4.68	0.95	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.62	4.68	0.96	มากที่สุด	2
โดยรวม	93.62	4.68	0.85	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการสืบสานประเพณีบายศรีสู่ขวัญข้าว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.62 ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น ด้านการปฏิบัติงานของอปท. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.68 ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.95)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านโยธา และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

- 1. เพศ** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50
- 2. อายุ** ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00
- 3. ระดับการศึกษา** ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00
- 4. อาชีพ** ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาคือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50
- 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 5,001-15,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75
- 6. ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ** ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือ 14.01-16.30 น. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

7. ความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา คือ 2-3 ครั้ง/ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) แสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.97	4.80	0.71	มากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.99	4.80	0.73	มากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.12	4.81	0.72	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.02	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 5.2 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.77	4.79	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.73	มากที่สุด	1
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.77	4.79	0.72	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.99	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.88	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 5.3 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.56	4.78	0.74	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.41	4.82	0.70	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.41	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) และร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 5.4 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.35	4.82	0.71	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.81	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.91	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.08	4.80	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.04	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71)

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1) งานด้านบริการกฎหมาย พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายหอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.74) นอกจากนี้ยังมีสายด่วน (เบอร์โทรศัพท์ 037-386169) และช่องทางร้องเรียนอื่น ๆ ไว้ให้ประชาชนติดต่อหรือร้องเรียนในกรณีเกิดเหตุการณ์รุนแรงต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วมจากการที่ฝนตกหนัก เป็นต้น สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.74) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รวมถึงมีระดับเสียงที่ทันสมัย และพร้อมใช้งานในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและเหตุการณ์ประสบภัยต่าง ๆ ภายในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง

3) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) สำหรับด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือบางครั้งออกให้บริการนอกสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.76) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

4) งานด้านโยธา พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกล่องอุปกรณ์หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.73)

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1) ด้านการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอย่างต่อเนื่อง แสดงตัวอย่างการยื่นแบบเสียภาษีและแจ้งระยะเวลาเสียภาษีไว้อย่างชัดเจนและมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอย่างสม่ำเสมอและมีความชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการประชาสัมพันธ์

2) ควรเพิ่มกล้องวงจรปิด ไฟส่องสว่างตามชุมชนในจุดเปลี่ยวและเสียงอันตรายให้ครบถ้วน

3) ถนนสายหลักในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระรถวิ่งเร็วมาก และทำให้ถนนบางช่วงบางตอนได้รับความเสียหายจากน้ำหนักรถ จึงต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระกวดขันวินัยจราจรเพิ่มมากขึ้น

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทั้ง 4 ภารกิจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถทำให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับชุมชนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). **รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน**. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม พ.ศ. 2567 จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2566). **ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2566**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2566). **ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2566) **ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2566**. สระแก้ว : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2560). **การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ”. ใน **เอกสารการสอนชุด วิชาจิตวิทยาบริการ (เล่มที่ 1) หน่วย 1-7**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.
- ซัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2557). **ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ**. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม พ.ศ. 2567 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2539).**การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์เนศพรีนติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง**. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2566). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2566**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประยูร กาญจนดุล. (2552). **กฎหมายการปกครอง**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุบลรัตน์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2**. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรนันท์ อึ้งรัก. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1**. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549). **การประเมินคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฏฐ์ ตติยะลาภะ และ ไททัศน์ มาลา. (2561). “แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี”. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 8 (1) : 147-157.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2566). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2566**. น่าน : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). **15 ปีการกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2566**. นราธิวาส : มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2547**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2566). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2566**. ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2551). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ บุญเรือง.(2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ. (2566). **แผนพัฒนาท้องถิ่น 2566-2570**. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2567 จาก <http://www.kaopralocal.go.th>

- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
 สาราณียธรรม จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
 ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า. (2560). **หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
 พุทธศักราช 2560**. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564 จาก [https://library2.parliament.go
 .th/ebook/content-issue/2560/hi2560-051.pdf](https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560-051.pdf)
- อุทัย หิรัญโต. (2556). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Aiamla-or, S., Shigyo, M., Ito, S., & Yamauchi, N. (2014). “Involvement of chloroplast
 peroxidase on chlorophyll degradation in postharvest broccoli florets and its
 control by UV-B treatment”. **Food Chem**, 165 : 224–231.
- Bente, G., Dratsch, T., Kaspar, K., Habler, T., Bungard, O., & Al-Issa, A. (2014). “Cultures
 of trust: Effects of avatar faces and reputation scores on German and Arab
 players in an online trust game”. **Plos One**, 9(6) : 1-7.
- Clarke, J. J. (1957). **Out Line of Local government of the United Kingdom**. London
 : Sir Isaac Pitman & Sons
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2021). “Customers
 satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction
 analysis”. **Socio-Economic Planning Sciences, Elsevier**, 78(C).
- Footman, K., Roberts, B., Mills, A. Richardson, E., & MaKee, A. (2013). “Public
 satisfaction as a measure of health system performance: A study of nine
 countries in the former Soviet Union”. **Health Policy**, 112(1) : 62– 69.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and Marketing**. Lewington, MA : Lexington
 Book.
- Haque, S. (2001). “The Diminishing Publicness of Public Service under the Current
 Mode of Governance”. **Public Administration Review**, 61(1) : 66-67.
- Holloway, W. V. (1951). **State and Local government in the United States**. New
 York : McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2011). **Organizational behavior
 and management**. (9th ed.). New York : McGraw-Hill.

- Karanikola, P., Panagopoulos, T., Tampakis, S., & Tampakis, A. (2020). Corrigendum to “Visitor preferences and satisfaction in Attica zoological park, Greece”. **Heliyon**, 8(5), e09392.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. (11th ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice-hall.
- Kreitner, R. & Kinicki, (1998). **A. Organizational behavior**. (4th ed.). Boston : Irwin/McGraw-Hill.
- Kuboyama, K., Inoue T., Hashimotodani Y., Itoh T., Suzuki T., Tetsuzawa A., Ohtsuka Y., Kinoshita R., Takara R., & Miyazawa T. (2020). Traceable stimulus-dependent rapid molecular changes in dendritic spines in the brain. **Sci. Rep**, 10, 15266.
- Locke, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Montagu, H. G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : William Brendon and Son Ltd.
- Okamura, H. (2011). “Importance of Rehabilitation in Cancer Treatment and Palliative Medicine”. **Japanese Journal of Clinical Oncology**, 41 : 733-738.
- Oshima, K. (2012). **Rakugo: Japanese Sit-Down Comedy**. Retrived 22 March 2024 from <http://www.angelfire.com/vamp/shoopshoop/rakugo.html>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2014). *Management*. (12th ed.). Harlow : Pearson. Education Limited.
- Urano, F. (2016). “Wolfram syndrome: diagnosis, management, and treatment”. **Curr. Diab. Rep.**, 16(1) : p. 6
- Vermeulen, E. (2018). **Why Digital Technologies Boost Creativity “Centralized” versus “Decentralized” Thinking About Technology**. Hacker Noon. Retrieved 20 March 2024 from <https://medium.com>
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. (2rd ed.). New York : Harper. and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**

1. งานด้านบริการกฎหมาย

คำชี้แจง : แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3. ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท
 ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท
 ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น.
 ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
☐ 3. 12.01 - 14.00 น.
 ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี
 ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี
 ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 พังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางบริการ					
2.1 มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางบริการที่สะดวกและรวดเร็ว					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2.2 มีช่องทางในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือบางครั้งออกให้บริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบและเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง : แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3.ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
- ☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
- ☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น. ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
- ☐ 3. 12.01 - 14.00 น. ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
- ☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 พังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2.2 มีช่องทางในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือบางครั้งออกให้บริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบและเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**

3. งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง : แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3.ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท
 ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท
 ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น.
 ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
☐ 3. 12.01 - 14.00 น.
 ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี
 ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี
 ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 พังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการและเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือบางครั้งออกให้บริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบและเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกเหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**

4. งานด้านโยธา

คำชี้แจง : แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3. ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท
 ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท
 ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น.
 ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
☐ 3. 12.01 - 14.00 น.
 ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี
 ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี
 ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 พังลำดับขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการและเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางในการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือบางครั้งออกให้บริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่อง อุปกรณ์หรือตู้รับฟังปัญหาข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบและเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก เหมาะแก่การเดินทางมารับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่ที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการมารับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

Frequencies

Statistics								
		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	ความถี่ที่มารับบริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา
N	Valid	400	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	122	30.5	30.5	30.5
	หญิง	278	69.5	69.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 20 ปี	33	8.3	8.3	8.3
	21 - 40 ปี	165	41.3	41.3	49.5
	41 - 60 ปี	160	40.0	40.0	89.5
	60 ปีขึ้นไป	42	10.5	10.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	71	17.8	17.8	17.8
	มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	148	37.0	37.0	54.8
	ปริญญาตรี	162	40.5	40.5	95.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.8	4.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	73	18.3	18.3	18.3
	เจ้าของ ธุรกิจ/ ค้าขาย/ รับจ้าง/ พนักงาน	69	17.3	17.3	35.5
	เกษตรกร/	107	26.8	26.8	62.3
	ผู้ประกอบการ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	69	17.3	17.3	79.5
	รายย่อย/ อาชีพอิสระ				
	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ /	82	20.5	20.5	100.0
	ว่างงาน/ กำลังหา งานทำ				
	Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ต่ำกว่า 5,001 บาท	36	9.0	9.0	9.0
5,001-15,000 บาท	111	27.8	27.8	36.8
15,001-25,000 บาท	171	42.8	42.8	79.5
25,001-35,000 บาท	60	15.0	15.0	94.5
มากกว่า 35,000 บาท	22	5.5	5.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
8.30-10.00 น.	62	15.5	15.5	15.5
10.01-12.00 น.	89	22.3	22.3	37.8
12.01-14.00 น.	151	37.8	37.8	75.5
14.01-16.30 น.	98	24.5	24.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ความถี่ที่มารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

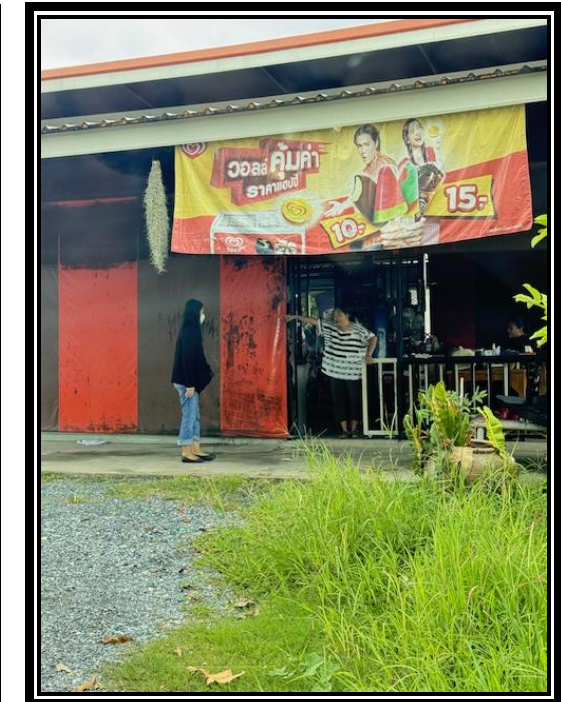
Valid	1 ครั้ง/ปี	123	30.8	30.8	30.8
	2-3 ครั้ง/ปี	157	39.3	39.3	70.0
	4-5 ครั้ง/ปี	117	29.3	29.3	99.3
	6 ครั้งขึ้นไป	3	.8	.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้นที่เก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก













คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ | อธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิฐิณัฐ ภัคพรหมินทร์ | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 3. ดร.วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์ | ผู้ช่วยอธิการบดีด้านการพัฒนา ประธานโครงการ
และสื่อสารองค์กร สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |

คณะผู้วิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. อาจารย์ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 2. อาจารย์ดร.บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 3. อาจารย์วิษณุ เพ็ชรไทย | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 4. อาจารย์ดร.ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
มหาวิทยาลัยปทุมธานี |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ | อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 6. นางสาวกัญญภัทร์ ลาตพิลา | ผู้ช่วยนักวิจัย คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |

เจ้าหน้าที่

1. นางสาวจุฑารินทร์ จิตต์แก้ว
2. นางสาวทิพนารถ ชาริรักษ์
3. นางสาวเจีระฮายา สะอะ