



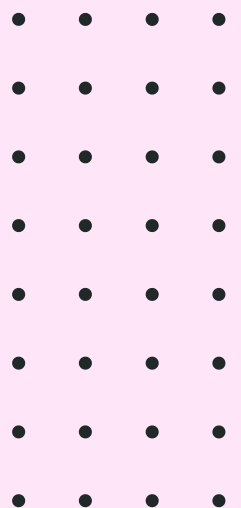
รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ศึกษาโดย

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,294 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.27 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ 1. งานด้านโยธา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.23 2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.23 3. งานด้านบริการกฎหมาย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.32 4. งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.30

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านบริการกฎหมาย 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านบริการกฎหมาย	96.32	4.82	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.30	4.82	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	

ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.32 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.23 ร้อยละ 96.23 ร้อยละ 96.32 และร้อยละ 96.30

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{385.07}{4} \\
 &= 96.27 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ขอยโน่นว่นพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการเป็นไปตามที่กำหนด	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
2. ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างคุ้มค่า	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	2
3. อปท.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ	93.60	4.68	0.96	มากที่สุด	5
4. อปท.มีการแจ้งรายละเอียดโครงการ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	93.80	4.69	0.96	มากที่สุด	4
5. อปท.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับโครงการ	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
6. ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ เช่น การเสนอความคิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดงความเห็นเกี่ยวกับโครงการ เป็นต้น	94.20	4.71	0.94	มากที่สุด	1
7. อปท.มีการรายงานผลการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบเป็นระยะ	93.60	4.68	0.96	มากที่สุด	5
8. เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม การดำเนินการโครงการให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้โครงการมีคุณภาพและเป็นตามมาตรฐาน	93.40	4.67	0.96	มากที่สุด	8
10. ผลสำเร็จของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	7
โดยรวม	93.43	4.67	0.95	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ขอยโน่นว่นพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.43 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมใน

โครงการ เช่น การเสนอความคิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.94)

ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	93.30	4.67	0.95	มากที่สุด	3
2. ด้านการปฏิบัติงานของอปท.	93.57	4.68	0.95	มากที่สุด	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.85	4.69	0.95	มากที่สุด	1
โดยรวม	93.57	4.68	0.85	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.57 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.85 ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.95)

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก สำเร็จลุล่วงได้ดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสารทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ท้ายนี้ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้น ทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และ ประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอื้อนามและไม่ได้เอื้อนามในทันทีที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2566

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)		ก
คำนำ		ข
สารบัญ		ค
บทที่ 1	บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	2
	ขอบเขตการวิจัย	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดความพึงพอใจ	5
	แนวคิดการให้บริการ	9
	แนวคิดการบริการประชาชน	11
	แนวคิดการบริการสาธารณะ	13
	แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	19
	ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
	กรอบแนวคิดการวิจัย	36
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	37
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	37
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเก็บข้อมูล	37
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	40
	การวิเคราะห์ข้อมูล	40
	การนำเสนอข้อมูล	40
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
	ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา	49
	ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	54

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย	59
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	64
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	69
ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ จังหวัด : โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ขอยโนนว่านพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัด นครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	71
ตอนที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการบริหาร จัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการ ต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	73
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	78
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	
รูปลงพื้นที่	
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service	9
ตารางที่ 2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	34
ตารางที่ 2.3	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	35
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	44
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	45
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ	47
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	48
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	49
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ	50
ตารางที่ 4.10	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
ตารางที่ 4.11	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
ตารางที่ 4.12	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา	53
ตารางที่ 4.13	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.14	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	55
ตารางที่ 4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 4.16	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57
ตารางที่ 4.17	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	58

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.18	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	60
ตารางที่ 4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61
ตารางที่ 4.21	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62
ตารางที่ 4.22	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย	63
ตารางที่ 4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	64
ตารางที่ 4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	65
ตารางที่ 4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
ตารางที่ 4.26	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 4.27	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	68
ตารางที่ 4.28	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาริกา อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	69
ตารางที่ 4.29	แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยโนนว่านพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	71
ตารางที่ 4.30	แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน) /โครงการต่อเนื่องประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	72

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.31 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่องประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการปฏิบัติงานของอปท.	73
ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่องประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
ตารางที่ 4.33 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่องประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวม	75

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	36
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	42
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	43
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	44
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	45
ภาพที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ย	46
ภาพที่ 4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ	47
ภาพที่ 4.7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	48

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่า เป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติกล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญ คือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหา ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยี

ไทย-ญี่ปุ่น ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้ดำเนินการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านบริการกฎหมาย และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้องเหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ 2566 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

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

ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ

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

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

3. ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ 2566 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

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

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่ามีการศึกษาได้เป็นจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติ และความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่ง ๆ หนึ่งที่สามารถแสดงออกได้ทางจิตใจและพฤติกรรม เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกมีความสุข หรือความรู้สึกต้องการมาใช้บริการที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มนุษย์รับรู้ได้ถึงการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง (Meleddu, Paci and Pulina, 2015; Wang, Bhanugopan and Lockhart, 2015; Giner and Rillo, 2016) ที่มีต่อสินค้าและบริการของหน่วยงานที่มาใช้บริการนั้น ๆ

นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังมีขอบเขตครอบคลุมถึงทัศนคติของมนุษย์ที่มีต่อตนเอง และสภาวะอารมณ์ในเชิงบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ เช่น ในภาวะการทำงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีทัศนคติเชิงบวกต่องานของตนเอง ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติเชิงลบต่องานของตนเอง (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; Robbin and Coulter, 2014) ทั้งนี้การแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมด้วย อาทิ ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เช่น พฤติกรรมของผู้นำ รูปแบบการบริหาร นโยบายและ

ขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

โดยทฤษฎีความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในการนำมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน หรือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนี้

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

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

- 1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จมีคนอื่นยอมรับเขา
- 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาทำ น่าสนใจ
- 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่เขาทำ
- 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

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

- 1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีวิธีการที่ดีและเขาได้ถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- 2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่ผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
- 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 4) ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อสถานที่ทำงานและสภาพการณ์ของการทำงาน
- 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม
- 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่

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

2. ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory)

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

โดยแนวคิดของ Locke มุ่งเน้นไปที่การค้นหาลักษณะที่พนักงานต้องการที่จะได้รับจากการทำ
งานคืออะไร เพื่อองค์กรจะได้ตอบสนองได้อย่างตรงความต้องการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน
ในที่สุด ดังนั้น หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางบวกต่อพนักงานและองค์กร
ในหลายประการ ได้แก่ การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น การลดอัตราการขาดงาน การลดอัตรา
การลาออกจากงาน การทำให้ลูกคามีความพึงพอใจต่อองค์กร 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 โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อ
การสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

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

3) **สถานที่บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ
หรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5) ผู้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการวางแผนการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ซึ่งจะเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (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 เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส และความรู้สึกทางร่างกาย ซึ่งผู้ใช้บริการจะสัมผัสสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้จากการมาใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าได้

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการขององค์การที่มีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังที่คณะผู้วิจัยได้กล่าวไป โดยปัจจัยสำคัญในการให้บริการในปัจจุบัน คือ “คน” ที่มีหน้าที่ส่งผ่าน การบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้านั่นเอง

2.2 แนวคิดการให้บริการ

การให้บริการ (Service) หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ หรือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ผ่านการคอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) โดยความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service แสดงได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service

Service	ความหมาย
S = Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V = Voluntariness Manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I = Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
C = Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ที่มา: (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

โดยองค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืนตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช่วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3. เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

ซึ่งข้อควรระวังในการให้บริการ คือ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย่ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. การดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. การใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ แนวคิดการให้บริการนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management Approach) หรือ TQM ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยหลักการสำคัญของ TQM จะมุ่งเน้นไปที่

เรื่องวัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อถูกหยั่งรากลึกเข้าไปในวิถีชีวิตองค์การ ที่มีความพยายามอย่างแรงกล้าในการพัฒนาการทำงาน วิธีการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Kreitner, 1995) ซึ่งหากพนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ทักษะ ด้านการบริการ โดยยึดลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ พนักงานแต่ละคนย่อมมีผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นผู้รับบริการภายในและหรือผู้รับบริการภายนอก ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ พนักงานคนอื่นในองค์การเดียวกับตน ส่วนผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้มาติดต่อใช้บริการจากหน่วยงาน

2.3 แนวคิดการบริการประชาชน

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

คุณสมบัติของผู้ให้บริการประชาชน ในฐานะผู้มีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชนต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง
- 2.เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
- 3.เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีไมตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดีให้อภัยผู้อื่นเสมอ
- 4.เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ

5.เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี

6.เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ

7.เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

8.เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ

9.มีความซื่อสัตย์ สุจริต

10.รักและเสียสละเพื่อองค์กร

โดยกระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชนให้เกิดแก่องค์กร จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.การบริการประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการ เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง ข้อที่ควรปฏิบัติ คือ

- 1) ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ
- 2) ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น
- 3) มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ
- 4) ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ
- 5) ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ

2.การปฏิบัติในท้องถิ่น ที่ต้องมีการเข้าชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่นี้ ข้าราชการควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1) เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน
- 2) ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3) มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

สอดคล้องกับแนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น มีการเตรียมการก่อนและหลังการบริการอย่างดีขณะให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอนด้วยการจัดการที่ดี ทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์ก็คือ ผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวังให้อย่างมีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดี ความพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ที่ให้บริการจึง

ต้องมีทั้งศาสตร์ 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.หาหนทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้วไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน 2 - 3 วัน หรือภายใน 7 วัน แล้วแต่สถานการณ์

4.เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต

จะเห็นได้ว่า การบริการประชาชนต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ในฐานะที่ภาครัฐ ถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องดูแลประชาชนตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Services Management) มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไข คือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล อันได้แก่ รัฐบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการใช้ อำนาจความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่นกัน

อนึ่ง การบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดีในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่ และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหการ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทย ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

1. แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี

แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวทาง (วุฒิสาร 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 หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ฯลฯ การดำเนินบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนมีความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีเพียงพออยู่แล้ว

2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภท สามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า 1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า เป็นต้น นอกจากนี้ การหากำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ เช่น การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น และ 2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุดเพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน เป็นต้น

3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะต้อง 1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ฯลฯ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ และ 2) จัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขปทัศพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ จะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่มในสังคม (inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (out sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหกรณ์ (co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (local public enterprise and social enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง

2. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก (Haque, 2001) ดังต่อไปนี้

1) **ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ - เอกชน (the degree of public - private distinction)** ว่าเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (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 การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) **ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust)** การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

3. รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย จำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง** ซึ่งแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ แต่มีความเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ซึ่งมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหา ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบล คือ เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 คือ การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ และการจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล ตลอดจนภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือ

ดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน สามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการได้

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

จากผลการวิจัยของ ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฏฐ์ ตติยะลาภะ และ ไททัศน์ มาลา (2561) เกี่ยวกับแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ 2) ด้านประชาชน คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทั้งในเรื่องของอาคารสถานที่ ป้ายแสดงขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เพียงพอ ดังนั้น แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชนได้รับทราบและสุดท้าย คือ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ในการบริการสาธารณะต่อหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน ถือเป็นบทบาทสำคัญที่ช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราชหลายฉบับ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีการศึกษาจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยรัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Holloway, 1951; Clarke, 1957; Montagu, 1984; โกวิท พวงงาม, 2559)

1. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากทม.จะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523) คือ

1) สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

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

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการใช้สิทธิในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

3. การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไทยจัดนั้นเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่งให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

- 1.1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน
- 1.2) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
- 1.3) จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
- 1.4) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน
- 1.5) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

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

2) เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สำหรับเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้นมีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกันนายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกัน แต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาล กล่าวคือ

1. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย 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

3. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบลประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 12 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

3.1) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน

3.2) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หมู่บ้านละ 3 รวม เป็น 6 คน

3.3) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มีหมู่บ้านมากกว่า 2 หมู่บ้านขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้หมู่บ้านละ 2 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

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

4) กรุงเทพมหานคร (กทม.)

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

4.1) สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

4.2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มี

พระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โครงสร้างเมืองพัทยาคลายรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยาดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งประธานสภาเมืองพัทยา อาจแต่งตั้งเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา ไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมายนายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยา จำนวนไม่เกิน 4 คน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด โดยองค์การแต่ละประเภทก็มีบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นนั่นเอง

2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก¹

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

เดิมมีราษฎรอพยพมาจากเมืองเวียงจันทน์ และบริเวณใกล้เคียงเข้ามาตั้งถิ่นฐานทำมาหากิน แถบเชิงเขาบริเวณ หมู่ที่ 4 ตำบลเขาพระ ในปัจจุบันและได้ขึ้นไปหาอาหารและของตามป่า บริเวณชายป่าเชิงเขา จึงทำให้บังเอิญไปพบพระพุทธรูปองค์หนึ่ง ซึ่งประดิษฐานอยู่บนเทือกเขานั้น ไม่ทราบว่าก่อสร้างขึ้นมาตั้งแต่ในสมัยใด เมื่อชาวบ้านได้หาอาหารป่าได้พอสมควรก็กลับมายังหมู่บ้าน และได้เล่าขานให้เพื่อนบ้านได้ฟังต่อๆ กันไป จนเป็นที่เลื่องลือและผู้คนให้ความสนใจศรัทธาสืบต่อกันมา คนทั่วไปจึงเรียกเขาภูนี้ว่า “เขาพระ” เมื่อกาลเวลาผ่านไป พระพุทธรูปดังกล่าวได้หายสาบสูญไปโดยไร้ร่องรอย ต่อมาเมื่อทางราชการได้มีการแบ่งท้องที่การปกครองออกเป็นหมู่บ้าน 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

¹องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ <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 2566)

สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาทุเรียน และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปากช่อง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี และศึกษาความพึงพอใจของลักษณะงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่น ๆ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด โดยทำการสำรวจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่น ๆ ปรากฏว่าได้

คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ดังนี้ ร้อยละ 96.6, 96.8, 96.4 และ 96.4 ค่ารวม = $386.2/4 = 96.6$ คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะคือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของลักษณะงานบริการ 5 งาน คือ (1) งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง (2) งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา (3) งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน (4) งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ (5) งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 5 งาน พบว่า ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 5 งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 3 งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 5 คืองานบริการที่ 4 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ประจำปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.74 โดยมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 73.58 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.75 2) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีงานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.90 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.25 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.28 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.83 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 93.31 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.23 4. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้งานที่ 1. ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอน การให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจนน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการจัดทำป้ายผัง ลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ไว้สำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืออานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืออานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืออานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.32) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = .43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.42) รองลงมา คือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านโยธาและการขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.41) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2565) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 –50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษา พบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้ หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิด

เป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนครราชสีมาครินทร์(2565) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

อรุณ ไชยนิทย์(2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามกลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ มากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานคือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.79) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.84) 3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.85) 4) งานด้านสาธารณสุข

มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.78$) 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.82$) และ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

Ferreira, Marques, Nunes, and Figueira (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยในเด็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็กในหน่วยงานสาธารณะ และเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความพร้อม และความมีน้ำใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

Karanikola, Panagopoulos, Tampakis and Tampakis (2020) ได้ศึกษาเรื่องความชอบและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในสวนสัตว์ Attica ประเทศกรีซ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนสวนสัตว์สาธารณะประเทศกรีซในกรุงเอเธนส์ จำนวน 2 แห่ง ซึ่งรวบรวมสัตว์มากมายจากทั่วทุกมุมโลก โดยผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและมีการศึกษาสูง โดยมีแรงจูงใจในการเยี่ยมชมที่เน้นความบันเทิง พวกเขาไปเยี่ยมชมสวนสาธารณะส่วนใหญ่ในฤดูใบไม้ผลิ โดยเดินทางโดยรถยนต์เป็นหลัก และครอบคลุมระยะทาง 5 – 50 กม. สำหรับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ในสวนสัตว์ ผู้เยี่ยมชมมีความเห็นว่าการเข้าถึงพื้นที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีให้น่าพึงพอใจ ในเวลาเดียวกันพวกเขาก็พิจารณาว่าการดูแลสัตว์ สุขอนามัย และที่พักพิงสำหรับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บนั้นไม่เพียงพอ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้งและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 91.1%

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

ต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

Footman, Roberts, Mills, Richardson and MaKee (2013) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการวัดประสิทธิภาพของระบบสุขภาพ : การศึกษา 9 ประเทศ ในอดีตของสหภาพโซเวียต ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพในหน่วยงานภาครัฐของสหภาพโซเวียตรูปแบบใหม่ (FSU) โดยการใช้การถดถอยโลจิสติกส์ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพเพิ่มขึ้นจาก 19.4% ในปี 2544 เป็น 40.6% ในปี 2553 แต่ละประเทศมีความแตกต่างกันมาก โดยปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้อยู่อาศัยในชนบทพึงพอใจที่ภาครัฐช่วยทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้นและมีความไว้วางใจทางการเมืองในระดับที่สูงขึ้น

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

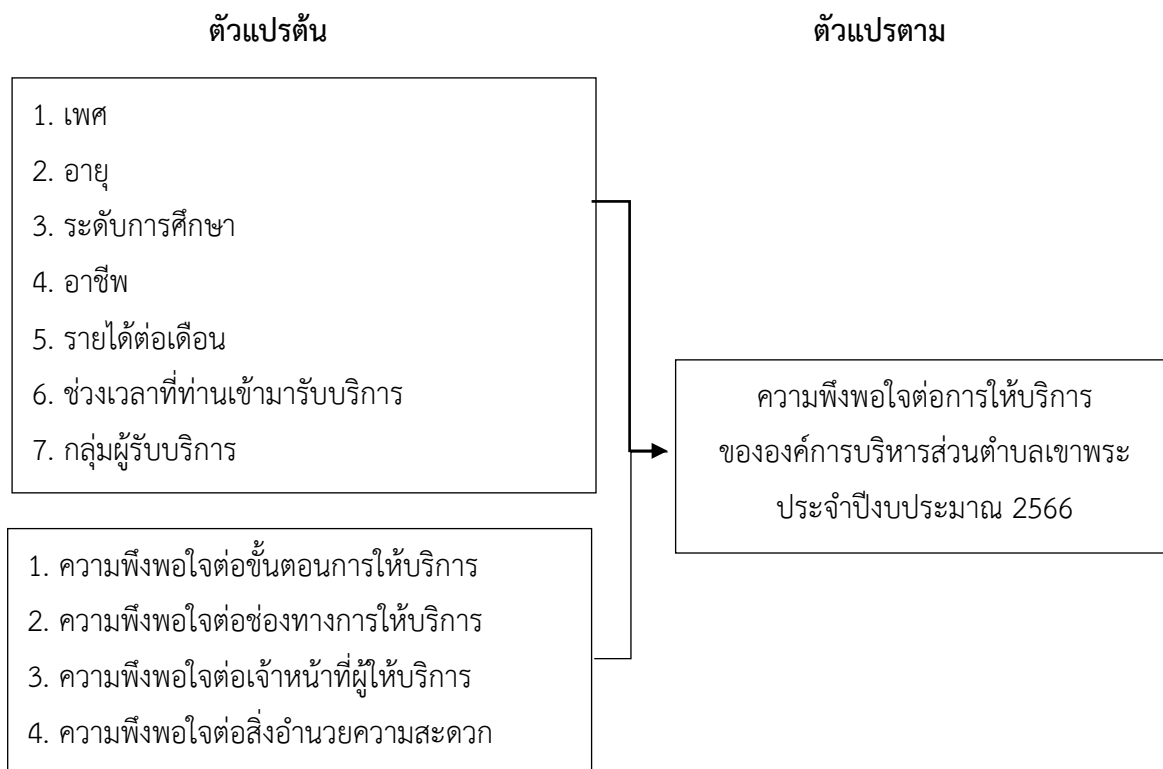
ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
การมีส่วนร่วมในการพัฒนา	✓				
ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น	✓				
การเผยแพร่ข่าวสาร	✓				
ขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่องทางการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓
ความคุ้มค่าของภารกิจ			✓		

ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	Ferreira et. al.	Karanikola et. al.	Pop et. al.	Bente	Footman et. al.
การสื่อสารของพนักงาน	✓				
ความมั่นใจ	✓				
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓			
โครงสร้างพื้นฐาน		✓			
การให้บริการ		✓	✓		
การรักษาความปลอดภัย		✓			
ความโปร่งใส			✓		
การสร้างสรรค์สิ่งใหม่			✓		
ความซื่อสัตย์สุจริต				✓	
ความน่าเชื่อถือ				✓	
การตอบสนอง				✓	✓
การเอาใจใส่				✓	
ความไว้วางใจ					✓

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ 2566

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่การเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้มารับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติและอัตราส่วนจำนวน 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

7. กลุ่มผู้รับบริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic differential Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน 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	พอใจน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

จากนั้นนำมาหาระดับเฉลี่ยโดยกำหนดความหมาย ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

การพิจารณาให้ระดับคะแนนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจในประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งแวดล้อมความสะดวกเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดยกำหนดระดับค่าคะแนน 0 – 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการแปลงระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม(Questionnaires)
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสารเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตินัยเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิตินัยเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6 การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทวิวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ 1. งานด้านโยธา 2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3. งานด้านบริการกฎหมาย และ 4. งานด้านสาธารณสุข ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยโน่นว่านพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตอนที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

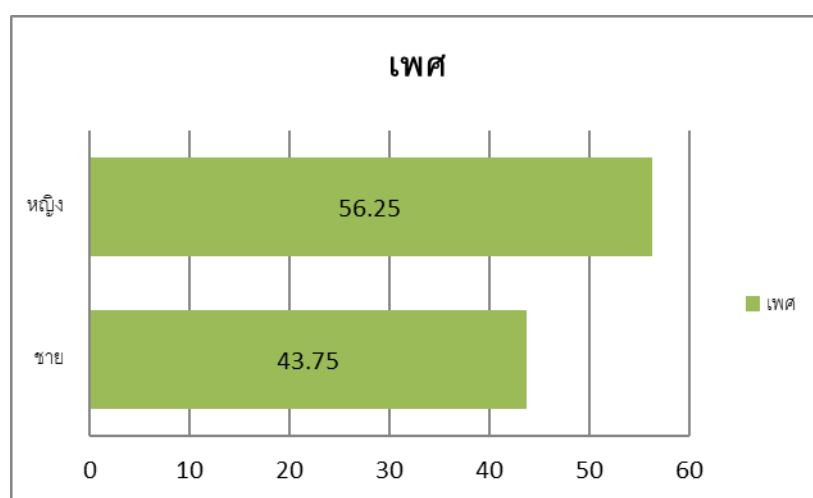
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75



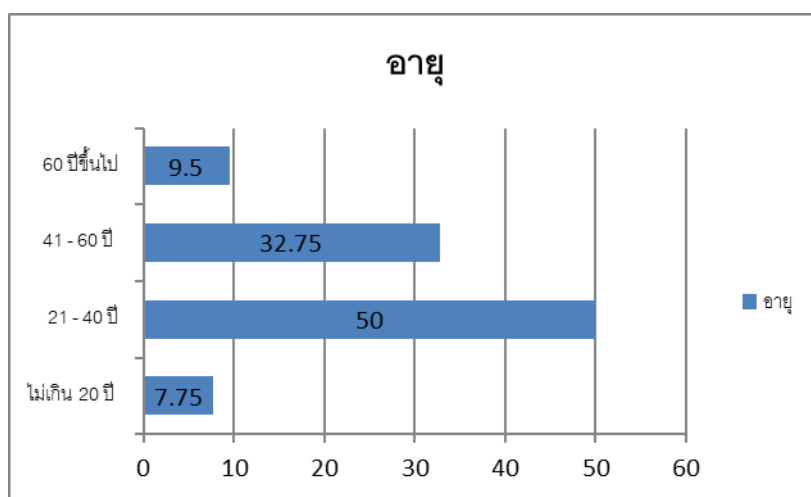
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	31	7.75
21 - 40 ปี	200	50.00
41 - 60 ปี	131	32.75
60 ปีขึ้นไป	38	9.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75



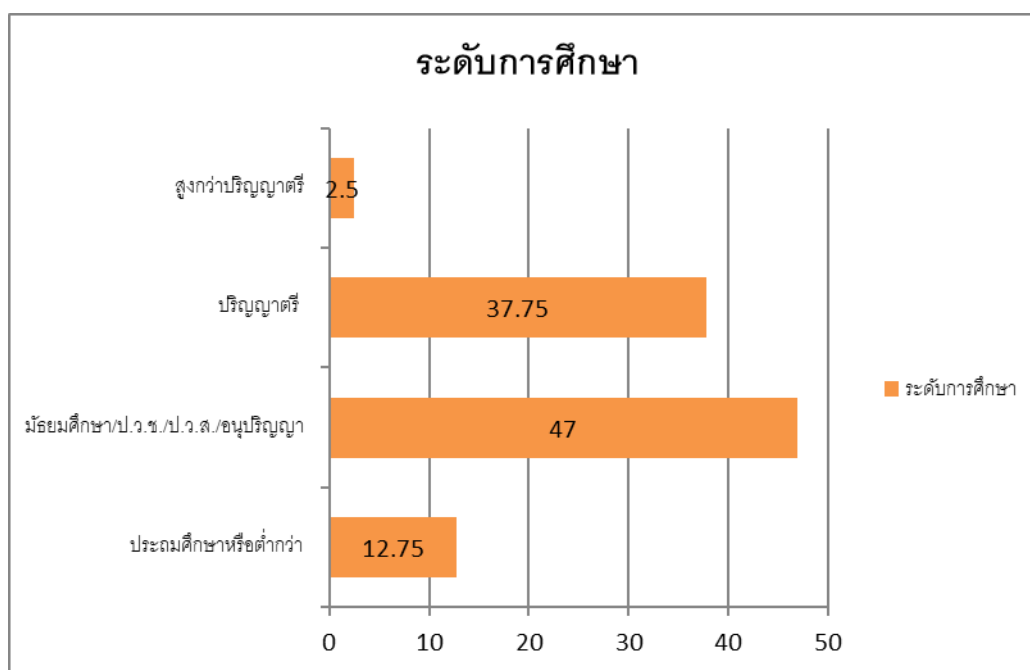
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	51	12.75
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	188	47.00
ปริญญาตรี	151	37.75
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75



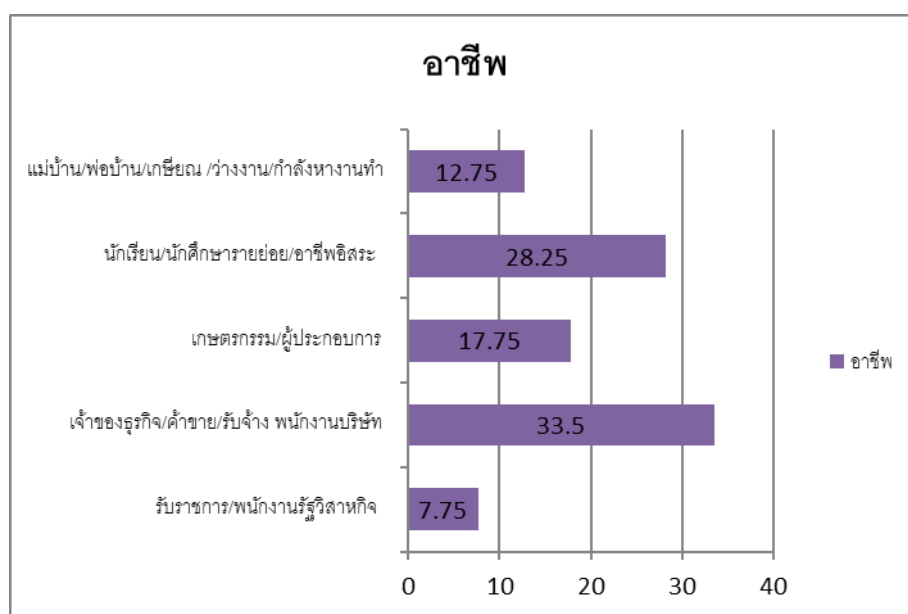
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.75
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท	134	33.50
เกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย	71	17.75
นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ	113	28.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ	51	12.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25



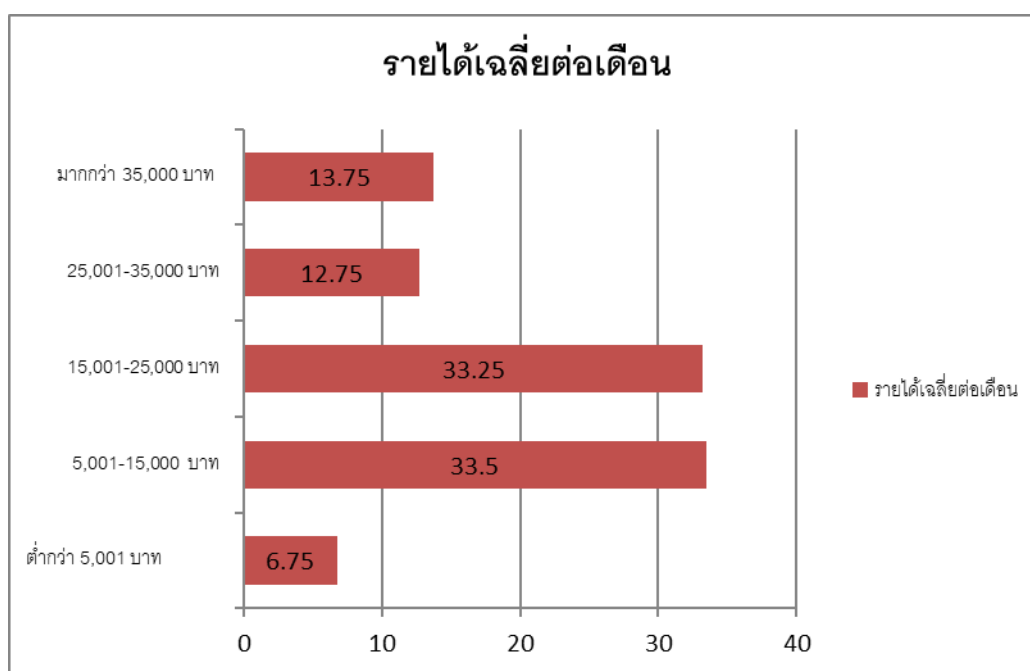
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	27	6.75
5,001-15,000 บาท	134	33.50
15,001-25,000 บาท	133	33.25
25,001-35,000 บาท	51	12.75
มากกว่า 35,000 บาท	55	13.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25



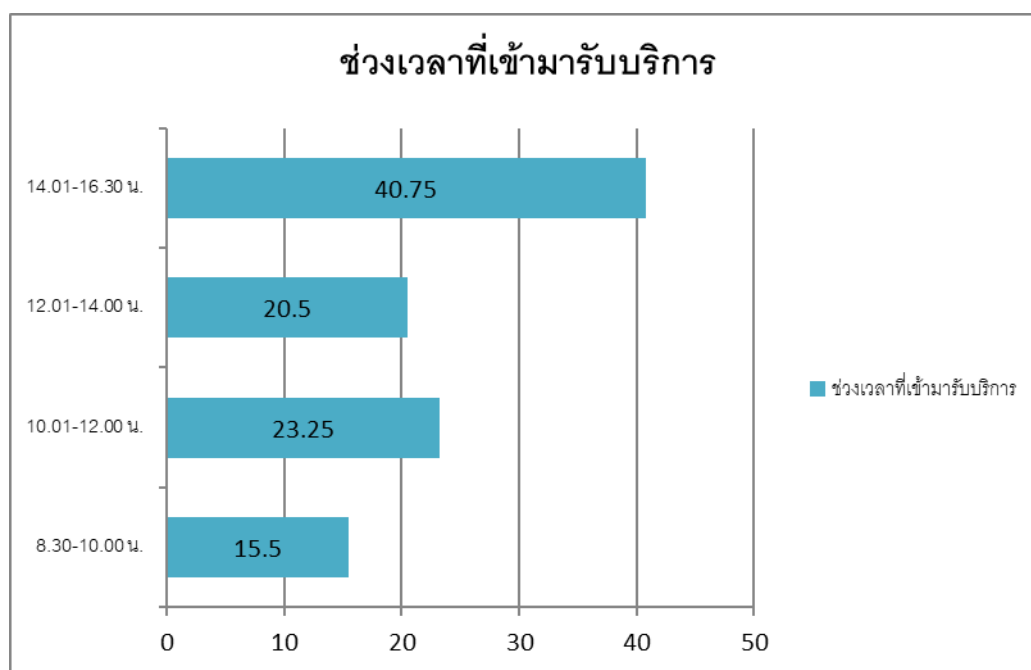
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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.	93	23.25
12.01-14.00 น.	82	20.50
14.01-16.30 น.	163	40.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ 14.01-16.30 น. จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาคือ 10.01-12.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25



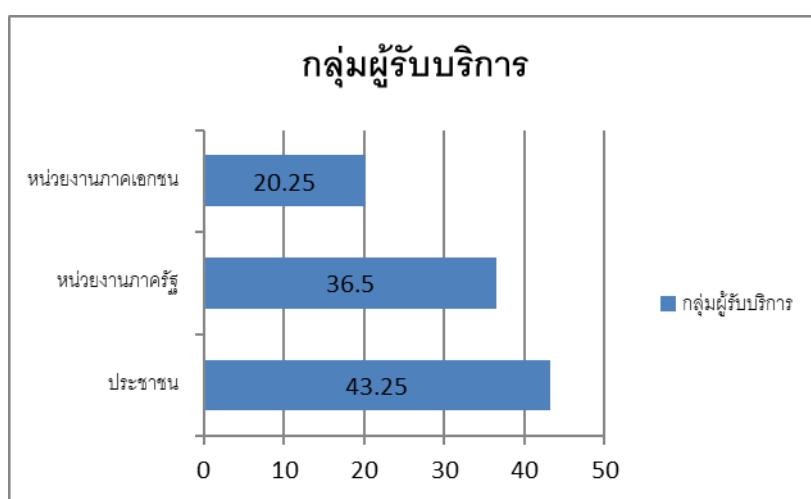
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

1.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชน	173	43.25
หน่วยงานภาครัฐ	146	36.50
หน่วยงานภาคเอกชน	81	20.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ คือ ประชาชน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	4
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.34	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.20	4.81	0.76	มากที่สุด	2
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด	5
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.03	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.01	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุด บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.20	4.81	0.69	มากที่สุด	5
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารใน การให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการ งานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการ รับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้าย บอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.53	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อยการจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมี
ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.34	4.82	0.70	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.03	4.80	0.72	มากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.01	4.80	0.70	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.53	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

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	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	4
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	4
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	3
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) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.80	4.79	0.76	มากที่สุด	4
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	3
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ขอร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.26	4.81	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันทั่วทั้งที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.28	4.81	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันทั่วทั้งที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.17 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.77	4.79	0.71	มากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.26	4.81	0.72	มากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.28	4.81	0.69	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.15	4.76	0.72	มากที่สุด	5
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.06	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.80	4.84	0.76	มากที่สุด	1
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์ม ประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.34	4.82	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัย ดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความ เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิก งาน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้ คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม กัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้ บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของ หน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ การเดินทางมารับบริการ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวม สะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการ ให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับ บริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุด บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงาน ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยสถานที่มารับบริการโดยรวม สะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.22 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.06	4.80	0.70	มากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.34	4.82	0.71	มากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.32	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.32 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็น ประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.68)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข 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	4
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	5
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	96.60	4.83	0.73	มากที่สุด	2
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.00	4.80	0.73	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.26	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอ ต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการ ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	4
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์ม ประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์ หน่วยงาน เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับ บริการนอกสถานที่	94.60	4.73	0.73	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ขอร้องเรียน ร้อง ทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.85	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.38	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ใน แหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	4
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารใน การให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการ ต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับ บริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุด บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอก หน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.71	4.84	0.68	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.71 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยการจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.26	4.81	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.85	4.79	0.71	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.38	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.71	4.84	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.30	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็น ประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.71 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านบริการกฎหมาย	96.32	4.82	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.30	4.82	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.32 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.23 ร้อยละ 96.23 ร้อยละ 96.32 และร้อยละ 96.30

$$\text{คำนวณ} = \frac{385.07}{4}$$

$$= 96.27$$

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

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยโน้นว่านพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด : โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยโน้นว่านพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อย ละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการเป็นไปตามที่กำหนด	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
2. ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างคุ้มค่า	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	2
3. อปท.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ	93.60	4.68	0.96	มากที่สุด	5
4. อปท.มีการแจ้งรายละเอียดโครงการ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	93.80	4.69	0.96	มากที่สุด	4
5. อปท.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับโครงการ	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	9
6. ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ เช่น การเสนอความคิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ เป็นต้น	94.20	4.71	0.94	มากที่สุด	1
7. อปท.มีการรายงานผลการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบเป็นระยะ	93.60	4.68	0.96	มากที่สุด	5
8. เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม การดำเนินการโครงการให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	2
9.เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบโครงการได้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้โครงการมีคุณภาพและเป็นตามมาตรฐาน	93.40	4.67	0.96	มากที่สุด	8
10.ผลสำเร็จของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	7
โดยรวม	93.43	4.67	0.95	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยโน้นว่านพัฒนา 2 หมู่ที่ 5 บ้านเขาทุเรียน ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.43 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ เช่น การเสนอความคิดเห็นให้ดำเนินการโครงการ หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.94)

ตอนที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคนำน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคนำน้ำใต้ดิน) /โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	2
1.2 มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	2
1.3 มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	1
โดยรวม	93.30	4.67	0.95	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคนำน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.30 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.90 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการปฏิบัติงานของอปท.

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านการปฏิบัติงานของอปท.					
2.1 เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	93.80	4.69	0.96	มากที่สุด	2
2.2 เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	93.60	4.68	0.96	มากที่สุด	3
2.3 การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า	93.00	4.65	0.95	มากที่สุด	5
2.4 การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	4
2.5 ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน	94.00	4.70	0.96	มากที่สุด	1
โดยรวม	93.57	4.68	0.95	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการปฏิบัติงานของอปท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.57 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	93.90	4.70	0.94	มากที่สุด	2
3.2 การปฏิบัติโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน	94.20	4.71	0.96	มากที่สุด	1
3.3 มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	93.45	4.67	0.94	มากที่สุด	3
โดยรวม	93.85	4.69	0.95	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.85 ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการปฏิบัติโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4.33 แสดงระดับความพึงพอใจของโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	93.30	4.67	0.95	มากที่สุด	3
2. ด้านการปฏิบัติงานของอปท.	93.57	4.68	0.95	มากที่สุด	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.85	4.69	0.95	มากที่สุด	1
โดยรวม	93.57	4.68	0.85	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการดีเด่น : โครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ธนาคารน้ำใต้ดิน)/โครงการต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.57 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.85 ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.95)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

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

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75
2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75
3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75
4. อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25
6. ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 14.01-16.30 น. จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาคือ 10.01-12.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25
7. กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ คือ ประชาชน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการทั้ง 4 ลักษณะงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.27 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.23 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.23 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

งานบริการที่ 3 งานด้านบริการกฎหมาย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.32 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านโยธา

- สำหรับขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธานั้น อาทิเช่น ขั้นตอนการขออนุญาต สิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายสะอาด ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ

หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ เช่น มีที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ ที่มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสายด่วนไว้ติดต่อในกรณีเกิดเหตุการณ์รุนแรงต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วมจากการที่ฝนตกหนัก เป็นต้น สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการมีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระดับเสียงที่ทันสมัย และพร้อมใช้งานในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ประสบภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น กรณีเกิดไฟป่าบนภูเขาในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ และตำบลใกล้เคียง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระก็สามารถนำรถดับเพลิงเข้าไปช่วยดับไฟป่าได้อย่างทันท่วงที

3. งานด้านบริการกฎหมาย

- ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน สำหรับช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติงานถูกต้อง ไม่มีผิดพลาด มีความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายเป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระได้มีการติดป้ายบอกจุดรับบริการ สถานที่หรือหน่วยงานที่ให้บริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระได้ดำเนินการอำนวยการกฎหมายฉบับประชาชนไว้ให้บริการกับประชาชน และมีแบบฟอร์มตัวอย่างให้กับผู้มารับบริการ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4. งานด้านสาธารณสุข

- สำหรับขั้นตอนการให้บริการนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ได้กำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการโดยแสดงไว้ที่บอร์ดอย่างชัดเจน และเหมาะสม ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ศึกษามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับงานบริการสาธารณสุขนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาทุเรียน และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปากช่อง ไว้ให้บริการประชาชนในพื้นที่

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานบริการอื่น ๆ ให้ครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ
3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด
4. ควรให้ประชาชน/องค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
5. ควรจัดฝึกอบรมประเด็นการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมในการให้บริการ หรือ Service Mind รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ประชาชนคาดหวัง

2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกทั้ง 4 ภารกิจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นและมีความคุ้มค่า

บรรณานุกรม

- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. (ม.ป.ป.). **จิตสำนึกการให้บริการประชาชน (Service Mind)**. กรุงเทพฯ : กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.
- โกวิท พวงงาม. (2559). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ในเอกสารการสอนชุดวิชา **จิตวิทยาบริการ(เล่มที่ 1)หน่วย 1-7**.นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2565). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565**. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- แผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ(2566-2570). สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2566. จาก <http://www.kaopralocal.go.th>.
- ภิกษุ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และ ไททัศน์ มาลา. (2561). แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 8 (1) : 147-157.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รายงานผลการวิจัย). ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2565). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2565 (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ยี่ ประจวบเหมาะ และ ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2560). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก**. วารสารสารสนเทศ. 16(1). 1-15.
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2565). รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การ

- บริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2565. (รายงานผลการวิจัย).จังหวัดนราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2565). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 (รายงานผลการวิจัย).กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2565). ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565. (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์**. 8(6) 147-163.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- 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.
- 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.
- Kreitner, R. (1995). **Management**. (6th ed.). Boston : Houghton Mifflin Company.
- Locke, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Meleddu, M., Paci, R., & Pulina, M. (2015). Repeated behaviour and destination loyalty. **Tourism Management**, 50 : 159-171.
- Montagu, H. G.(1984).**Comparative Local Government**.Great Britain:William Brendon and Son Ltd.
- Robbin, S. P., & Coulter, M.(2014).**Management**. (12th ed.).London: Pearson Education limited.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**

1.งานด้านโยธา

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ (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. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 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. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ศึกษามารยาทและอัธยาศัยดี 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 และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในกาปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**

3.งานด้านบริการกฎหมาย

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 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. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
4.งานด้านสาธารณสุข**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 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. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ (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. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	กลุ่มผู้รับบริการ
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	175	43.8	43.8	43.8
	หญิง	225	56.3	56.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 20 ปี	31	7.8	7.8	7.8
	21 - 40 ปี	200	50.0	50.0	57.8
	41 - 60 ปี	131	32.8	32.8	90.5
	60 ปีขึ้นไป	38	9.5	9.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	51	12.8	12.8	12.8
	มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	188	47.0	47.0	59.8
	ปริญญาตรี	151	37.8	37.8	97.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.5	2.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.8	7.8	7.8
	เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงาน	134	33.5	33.5	41.3

เกษตรกรกรม/ ผู้ประกอบการ	71	17.8	17.8	59.0
นักเรียน/ นักศึกษา	113	28.3	28.3	87.3
รายย่อย/ อาชีพอิสระ				
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ / ว่างงาน/ กำลังหา งานทำ	51	12.8	12.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5,001 บาท	27	6.8	6.8	6.8
5,001-15,000 บาท	134	33.5	33.5	40.3
15,001-25,000 บาท	133	33.3	33.3	73.5
25,001-35,000 บาท	51	12.8	12.8	86.3
มากกว่า 35,000 บาท	55	13.8	13.8	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.	93	23.3	23.3	38.8
12.01-14.00 น.	82	20.5	20.5	59.3
14.01-16.30 น.	163	40.8	40.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

กลุ่มผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประชาชน	173	43.3	43.3	43.3
หน่วยงานภาครัฐ	146	36.5	36.5	79.8
หน่วยงานภาคเอกชน	81	20.3	20.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้นที่เก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก
จังหวัดนครนายก













คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

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

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--|--|
| 1. อาจารย์ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 2. อาจารย์บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ | 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. นางสาวเจียรฮายา สะอะ