



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ในปีงบประมาณ 2563 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางครก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (2) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบต. และ (5) ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดาเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดาเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก จานวน 317 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจานวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2563 แล้วนามาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (2) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบต. และ (5) ด้านการป้องกัน

และควบคุมโรคติดต่อ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.817) คิดเป็นร้อยละ 96.34

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.826) คิดเป็นร้อยละ 96.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.808) คิดเป็นร้อยละ 96.16

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.820) คิดเป็นร้อยละ 96.40

2. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.778) คิดเป็นร้อยละ 95.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.793) คิดเป็นร้อยละ 95.86

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

3. ความพึงพอใจด้านบริการและอำนาจการของเจ้าหน้าที่ อบต.

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.786) คิดเป็นร้อยละ 95.72

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.763) คิดเป็นร้อยละ 95.26

ค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

4. ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบท.

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.784) คิดเป็นร้อยละ 95.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.805) คิดเป็นร้อยละ 96.10

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.802) คิดเป็นร้อยละ 96.04

5. ความพึงพอใจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.766) คิดเป็นร้อยละ 95.32

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.773) คิดเป็นร้อยละ 95.46

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ตามจุดสำคัญต่างๆ รวมทั้งจุดล่อแหลมเสี่ยงภัย ให้ครบในพื้นที่เพื่อป้องกันและดูแลรักษาความปลอดภัย เนื่องจากในหลายพื้นที่เป็นเส้นทางท่องเที่ยวและเส้นทางผ่านของนักท่องเที่ยว ชาวบ้านในชุมชน และผู้ใช้รถใช้ถนน

การจัดทาดถนนสวยงาม ปรับปรุง ภูมิทัศน์ และป้ายสื่อความหมายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว
เส้นทางการศึกษาดูงานของกลุ่มอาชีพชาวบ้านในชุมชน การทำน้ำตาลมะพร้าว กลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน (ถนนทาง
ไปวัดเขาตะเครา – ชุมชนผลิตภัณฑ์กลุ่มอาชีพน้ำตาลมะพร้าว)

การรณรงค์รักษาความสะอาดบริเวณไหล่ทางของถนนเส้นทางหลัก เส้นทางรองภายในชุมชน
เพื่อความสวยงาม สะอาดตาของแหล่งท่องเที่ยวชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การปรับปรุงจัดทาดฐานข้อมูลสำคัญต่างๆ ของพื้นที่ทุกชุมชนให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการสำรวจ
ปัญหาและความต้องการของชาวบ้านในชุมชน เพื่อนามาวิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทาดแผนพัฒนาท้องถิ่น
ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับพื้นที่และระดับสูงเพื่อวางแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหา
น้ำท่วมขังพื้นที่เป็นประจำทุกปี เนื่องจากต้องใช้เงินงบประมาณเข้ามาดาเนินการแก้ไขร่วมกันใน
เชิงบูรณาการกับหลายหน่วยงานของจังหวัด โดยเฉพาะชุมชนที่ตั้งอยู่ติดกับแม่น้ำ ลาดลอง ดังกล่าว

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทารายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางครกที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ
หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	33
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	38
บรรณานุกรม.....	40
ภาคผนวก.....	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญในมาตรา 249 คือ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา 250 ยังได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดหาบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจากการที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีหน้าที่จัดหาบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น รัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน มาตรา 253 โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานอีกด้วย

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และ มาตรา 68 โดยที่ มาตรา 67 เป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้ว จะเห็นว่ามิอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้าน นโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล บางครกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่อง ทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (2) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ด้านบริการ และอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านการป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางครก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางครก เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2563 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทน ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ประมาณ 400 ตัวอย่าง

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางครก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางครกตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางครก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครกได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
4. ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมิน

สภาพแวดล้อมและศักยภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นิยามของคำว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นั้น ได้มีนักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Montagu (1984) นิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็น การปกครองที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีการเลือกตั้งผู้บริหารโดยอิสระ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ มีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลางภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อำนาจสูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

Wit (1967) ได้ให้ความสำคัญในประเด็นของการใช้อำนาจ มองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน

เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้นิยามของคำว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาลพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล), องค์การบริหารส่วนตำบล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดหาบริการสาธารณะ
 2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง
 3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร
 4. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน
 5. ลดภาระด้านงบประมาณและอัตรากำลังของส่วนกลาง
- อย่างไรก็ดี แม้จะมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่รัฐบาลกลางก็สามารถควบคุมกำกับดูแลได้ด้วยมาตรการดังต่อไปนี้

1. โดยการตรากฎหมายเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น
2. ควบคุมโดยการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง หากเกินกว่านั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระเบียบทางการคลังที่คอยควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากการตรวจสอบโดยภาคประชาชน
3. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางจะหาหน้าทีในการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คานิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Cochran and Malone (1995) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะยังเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Peters (1999) ที่ได้นิยาม “นโยบายสาธารณะ” ว่าเป็น กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลายขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆ ซึ่ง Lineburry (1993) ได้ จำแนกองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

- 1) ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

2) ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย
 3) ต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์
 เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่

- 4) ต้องประกาศให้สาธารณชนรับรู้
 5) ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้

เมื่อพิจารณาการแบ่งองค์ประกอบของนโยบายแล้ว ประเด็นถัดไปคือการแบ่งประเภทของ
 นโยบายสาธารณะ ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายเช่นเดียวกัน แต่ที่นักวิชาการด้านนโยบายสาธารณะใช้กับทั่วไป คือ
 แนวคิดของ Lowi (1964) ที่ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท คือ

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มี
 เป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจ สามารถแบ่ง
 ได้เป็น 2 ประเภท คือ

-นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการ
 ประกอบอาชีพหรือการทําธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม

-นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุม
 ให้ผู้ประกอบการเอาใจเอาเปรียบผู้บริโภค

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้
 กระจายแก่ประชาชนในสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการสาธารณะ

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะกล่าวได้ว่า นโยบาย
 สาธารณะเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนด
 ทิศทาง ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน สิ้นเปลืองงบประมาณและไม่สามารถ
 ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การ
 ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ขณะที่นักวิชาการได้ให้นิยามของคำว่า “การบริการ” ในมิติที่กว้างกว่า
 นักวิชาการมองว่า การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อ
 พบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักวิชาการได้ให้
 ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อ
 เสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายหรือการปฏิบัติงาน เป็นสินค้าที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และ
 ในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำให้ขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที (จินตนา บุญ
 บงการ, 2545; ฉัตรพร เสมอใจ, 2546; สมิต สัจฉกร, 2550)

เมื่อมีการให้บริการ ผู้ให้บริการย่อมหวังให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กล่าวคือ การมี
 ภาวการณ์หรือมีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือการปฏิบัติงาน
 (ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ, 2546; วาทีนิ ไถ้จ้อ, 2549) ขณะที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) มองว่า ความพึง
 พอใจในมิได้เกิดเฉพาะแต่กับผู้รับบริการเท่านั้น ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะมีความพึงพอใจได้ซึ่งทั้งสองถือเป็น

บุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

พยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้นิยามของคำว่าบริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผล

วิรุณสิริ ใจมา (2553) เห็นว่าการจัดการจะบรรลุเป้าหมายได้จะต้องอาศัยปัจจัย 6 M's ได้แก่ Man (บุคลากร), Money (เงิน), Material (วัสดุ), Method (วิธีการ), Machine (เครื่องจักร) และ Market (ตลาด) ซึ่งหากขาดตัวใดตัวหนึ่งไปก็อาจทำให้การบริหารจัดการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในขณะที่โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ (2550) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการองค์กรสมัยใหม่สรุปได้ว่า ในการจัดการองค์กรในกระบวนการที่ใหม่ได้เปลี่ยนระบบวิธีคิดเน้นการปรับตัวขององค์กร เนื่องจากเห็นว่าองค์กรไม่ใช่เครื่องจักรและมีความซับซ้อนเหมือนสิ่งมีชีวิต แนวทางการจัดการตนเองที่ดีจึงไม่ใช่การวางกลยุทธ์ที่ตายตัว โดยให้รูปแบบขององค์กรมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายเพื่อร่วมมือกัน ซึ่งแต่ละองค์กรในเครือข่ายยังคงความเป็นเอกเทศของตนไว้ ที่สำคัญที่สุดคือเน้นการจัดการศักยภาพในการเรียนรู้และการจัดการความรู้ นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและระบบงานโดยใช้ระบบวิธีคิดใหม่ว่าจะต้องดำเนินการ โดยเน้นการแก้ปัญหาในระดับปฏิบัติการ กระจายอำนาจ สร้างความร่วมมือและทำงานเป็นเครือข่าย วางเป้าหมายระยะยาว และเน้นรูปแบบที่เรียบง่ายในการปฏิบัติ

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่ง ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าคนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการศึกษา วางแผน และดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งในมิติด้านสภาพชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมนั้นอาจอยู่ในรูปของแรงงานหรือเงินทุน แล้วแต่ศักยภาพของสมาชิก และจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลจนวนทั้งสิ้น 194 แห่ง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (= 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ธนวรรณ บริพันธ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติง (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของอนุญาตผลิต นาเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ จำนวน 250 ราย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25 ± 0.59 แยกเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการประเมินความเชื่อมั่นในของผู้รับบริการ พบว่ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.64 ± 0.59 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่น มาก ในทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นด้านหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส มากที่สุด เท่ากัน เฉลี่ย 3.72 ± 0.75 รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบโดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (2) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (การบริหารจัดการขยะ) (3) ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. การเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครกเป็นกลุ่มประชากร (population) จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

การเก็บข้อมูลตัวอย่าง (data collection) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล บางครก จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของยามานะ (ภาคผนวก ก) ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด(ภาคผนวก ข) เพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการ และประสิทธิภาพการทางานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกในแต่ละภาระงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางครกเป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1
พึงพอใจน้อย	”	2
พึงพอใจปานกลาง	”	3
พึงพอใจมาก	”	4
พึงพอใจมากที่สุด	”	5

โดยการสำรวจข้อมูลในส่วนที่ 2 นี้ จะแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ พึงพอใจน้อยที่สุด, พึงพอใจน้อย, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (ร้อยละ 20.0 - 30)

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก (ร้อยละ 70.2 - 90)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ 90.2 - 100)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล และภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง

2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบ สอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด เพื่อเป็นยืนยันผลการวิเคราะห์ แล้วจึงนำมาสรุป อภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อไป

บทที่ 4

ผลกำรวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 83 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณสมบัตินี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 คุณสมบัตินี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัตินี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	201	63.41
หญิง	116	36.59
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.26
20 - 40 ปี	95	29.97
41 - 60 ปี	186	58.68
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	32	10.09

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	7	2.21
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	21	6.62
เกษตรกรกรรม	193	60.88
รับจ้าง	88	27.76
อื่นๆ	8	2.52
การอยู่อาศัยในพื้นที่		
อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	239	75.39
อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 -5 ปี	75	23.66
อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี	3	0.95

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.792	0.362	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.825	0.287	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.841	0.251	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.778	0.457	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.848	0.284	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.817	0.328	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.837	0.276	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.871	0.307	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.820	0.272	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.769	0.495	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.832	0.299	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.826	0.33	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.815	0.328	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.823	0.276	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.793	0.404	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.792	0.422	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.816	0.327	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.808	0.351	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.790	0.350	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.850	0.207	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.860	0.217	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.787	0.426	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.865	0.213	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.830	0.283	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.820 = 4.820*20 ร้อยละ = 96.40			

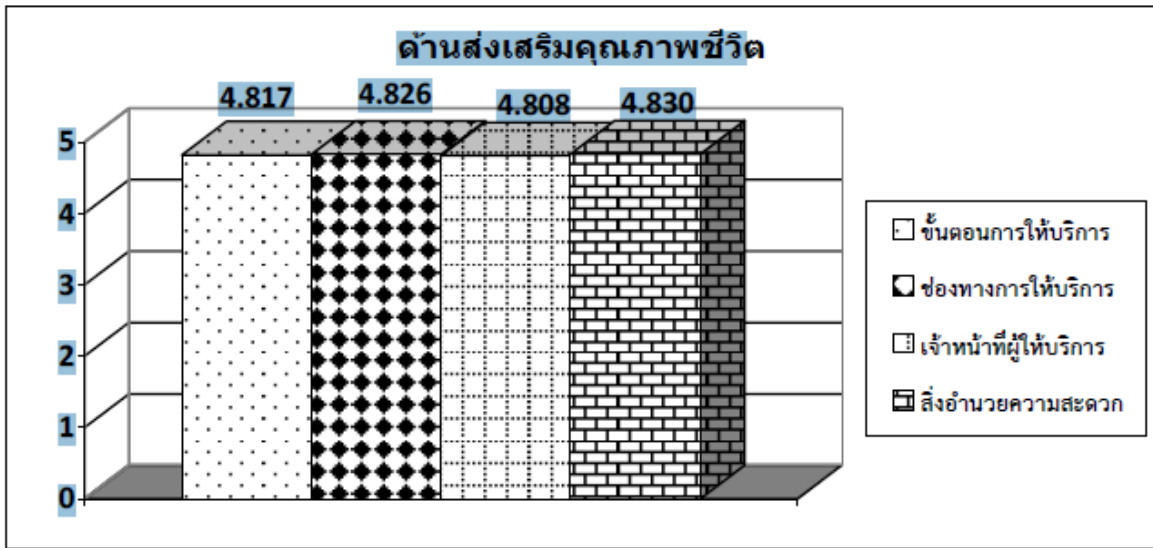
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอน ในการบริการในด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.817) คิดเป็นร้อยละ 96.34

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.826) คิด เป็นร้อยละ 96.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.808) คิดเป็นร้อยละ 96.16

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับ **พึงพอใจ มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.762	0.343	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.815	0.222	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่ สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.802	0.234	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.767	0.356	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.800	0.218	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.789	0.275	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.721	0.413	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.796	0.259	มากที่สุด
3. สถานที่ ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่ สะดวกต่อการเดินทาง	4.807	0.228	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.758	0.419	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.810	0.297	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.778	0.323	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.772	0.362	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.758	0.390	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.764	0.324	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.798	0.308	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.754	0.491	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.769	0.375	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.792	0.421	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.806	0.280	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.811	0.236	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.745	0.470	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.811	0.291	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.793	0.340	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.782			
= 4.782*20			
ร้อยละ = 95.64			

จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

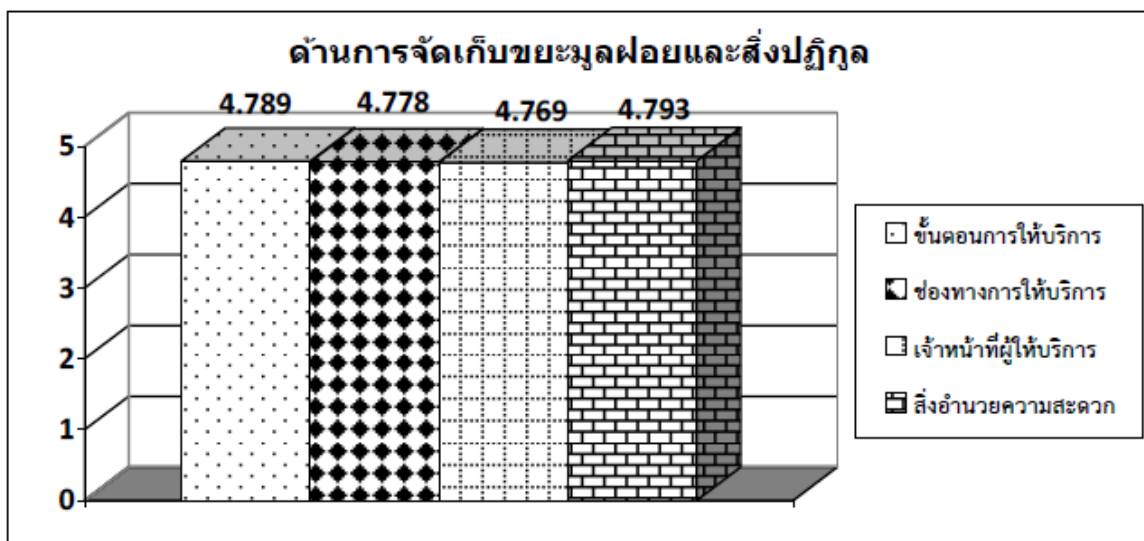
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนใน การบริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.778) คิดเป็นร้อยละ 95.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ใน ระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.793) คิดเป็นร้อยละ 95.86

4.789



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.787	0.478	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.793	0.391	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.762	0.420	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.701	0.509	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.755	0.465	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.760	0.453	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.754	0.415	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.784	0.365	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.803	0.283	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.781	0.408	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.807	0.289	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.786	0.352	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.765	0.309	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.774	0.398	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.742	0.471	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.768	0.506	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.765	0.343	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.763	0.405	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.783	0.364	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.791	0.357	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.805	0.201	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.761	0.424	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.806	0.315	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.789	0.332	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.775		
	= 4.775*20		
ร้อยละ	= 95.50		

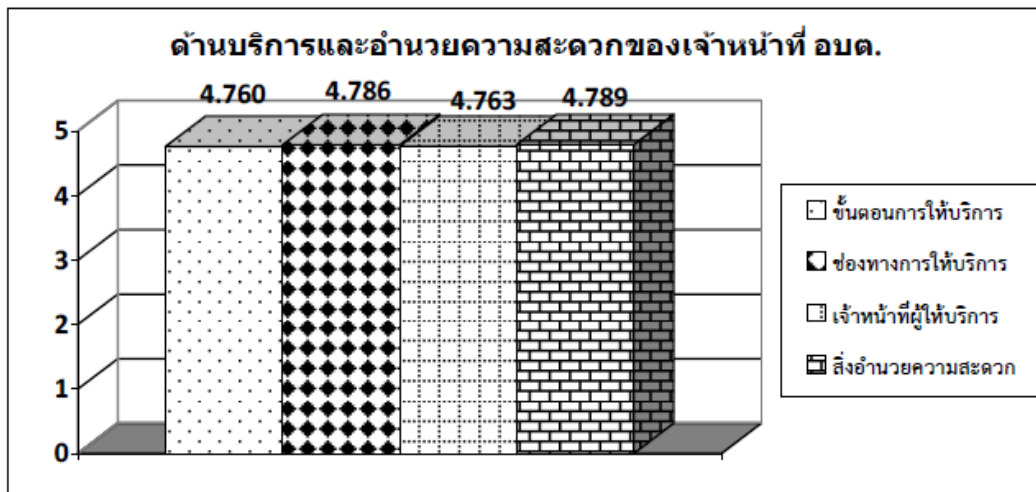
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอน ในการบริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.786) คิดเป็นร้อยละ 95.72

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.763) คิดเป็นร้อยละ 95.26

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.823	0.251	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.835	0.224	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.823	0.255	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.705	0.460	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.868	0.207	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.811	0.279	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.791	0.457	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.846	0.203	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.813	0.251	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.776	0.418	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.805	0.351	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.806	0.336	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.779	0.352	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.777	0.335	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.796	0.423	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.754	0.395	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.815	0.230	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.784	0.347	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.803	0.255	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.828	0.213	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.802	0.225	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.777	0.352	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.813	0.227	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.805	0.254	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.802			
= 4.802*20			
ร้อยละ = 96.04			

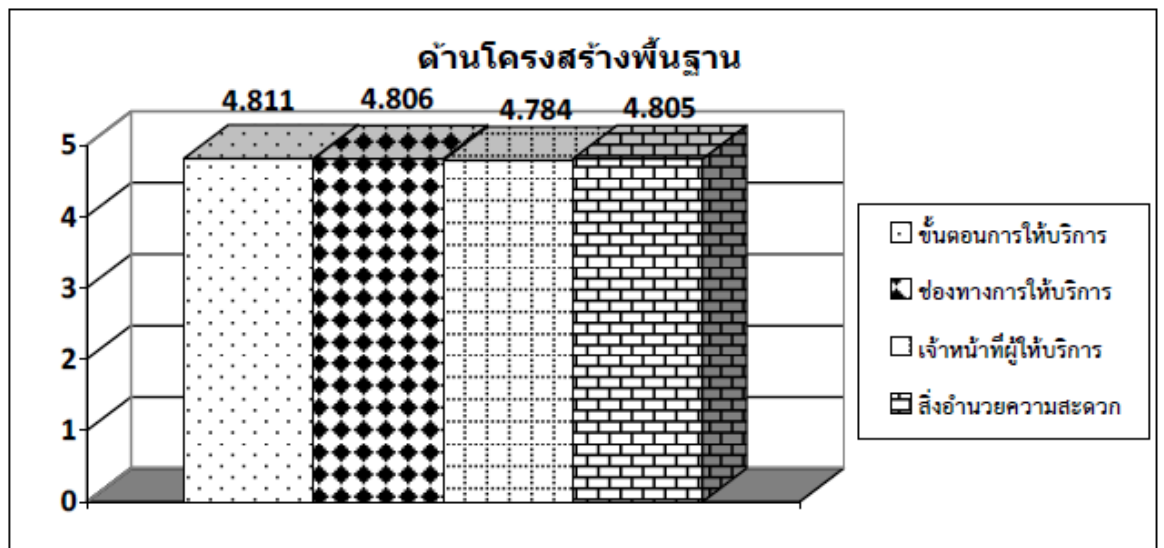
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอน ในการบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็น ร้อยละ 96.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.784) คิด เป็นร้อยละ 95.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ **พึงพอใจ มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.805) คิดเป็นร้อยละ 96.10



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.763	0.425	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.795	0.351	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.783	0.311	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.732	0.482	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.759	0.395	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.766	0.393	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.727	0.432	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.796	0.321	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.805	0.279	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.782	0.448	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.774	0.457	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.777	0.387	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.786	0.416	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.762	0.384	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.761	0.428	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.770	0.461	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.787	0.427	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.773	0.423	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.803	0.266	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.798	0.354	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.798	0.325	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.756	0.497	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.802	0.211	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.791	0.331	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.777		
	= 4.777*20		
ร้อยละ	= 95.54		

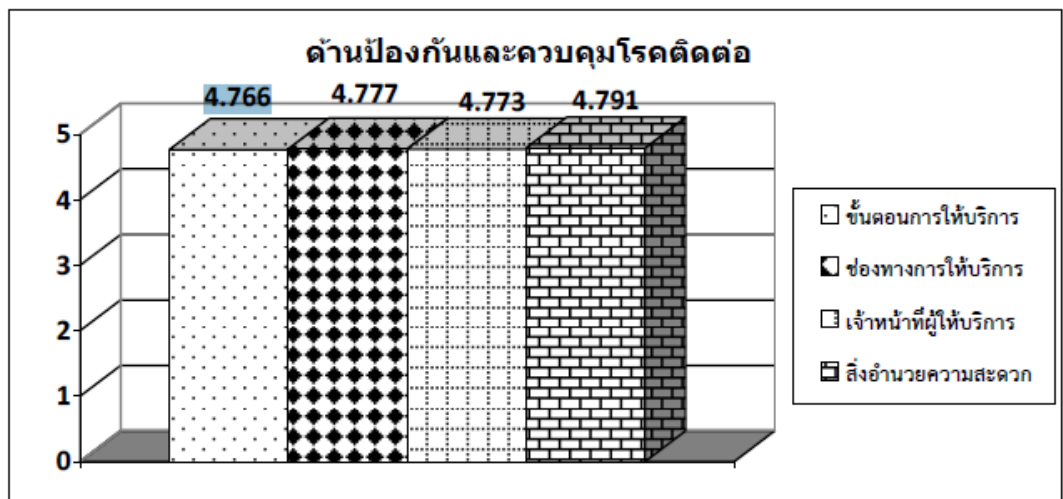
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอน ในการให้บริการในด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.766) คิดเป็นร้อยละ 95.32

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.773) คิดเป็นร้อยละ 95.46

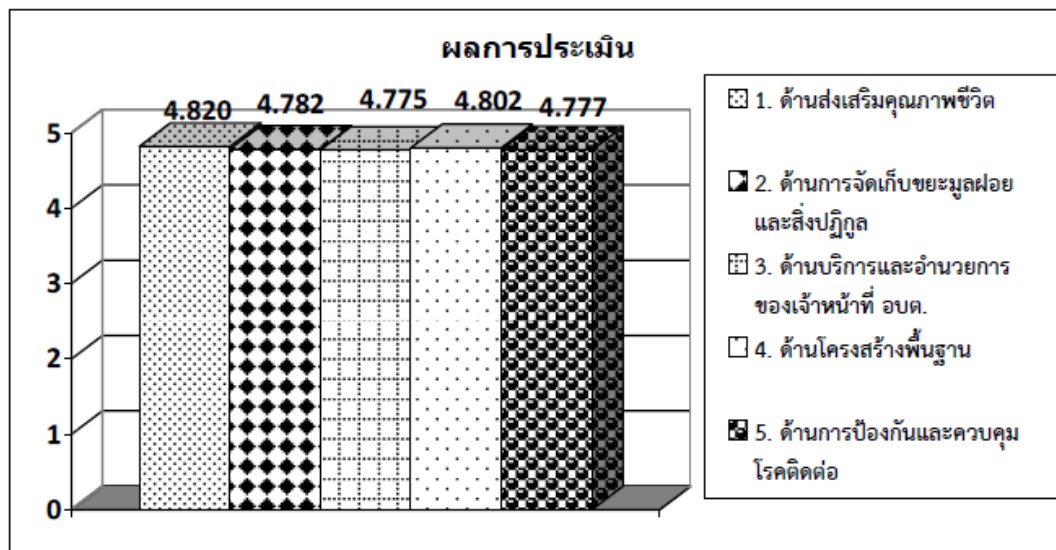
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ใน ระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82



ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง

5 ภาระงาน

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.820	มากที่สุด
2. ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.782	มากที่สุด
3. ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต.	4.775	มากที่สุด
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.802	มากที่สุด
5. ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	4.777	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.791	มากที่สุด
ร้อยละ = 4.791 * 20 = 95.82		



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2563 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (2) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก จำนวน 317 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (2) ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบต. และ (5) ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.817) คิดเป็นร้อยละ 96.34

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.826) คิดเป็นร้อยละ 96.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.808)
คิดเป็นร้อยละ 96.16

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.820) คิดเป็นร้อยละ 96.40

2. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789)
คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.778)
คิดเป็นร้อยละ 95.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.769)
คิดเป็นร้อยละ 95.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.793) คิดเป็นร้อยละ 95.86

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

3. ความพึงพอใจด้านบริการและอำนาจการของเจ้าหน้าที่ อบต.

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.760)
คิดเป็นร้อยละ 95.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.786)
คิดเป็นร้อยละ 95.72

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.763)
คิดเป็นร้อยละ 95.26

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

4. ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบต.

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811)
คิดเป็นร้อยละ 96.22

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806)
คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.784)
คิดเป็นร้อยละ 95.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.805) คิดเป็นร้อยละ 96.10
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.802) คิดเป็นร้อยละ 96.04

5. ความพึงพอใจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.766)
คิดเป็นร้อยละ 95.32

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.777)
คิดเป็นร้อยละ 95.54

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.773)
คิดเป็นร้อยละ 95.46

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ตามจุดสำคัญต่างๆ รวมทั้งจุดต่อแหลมเสี่ยงภัย ให้ครบในพื้นที่เพื่อป้องกันและดูแลรักษาความปลอดภัย เนื่องจากในหลายพื้นที่เป็นเส้นทางท่องเที่ยวและเส้นทางผ่านของนักท่องเที่ยว ชาวบ้านในชุมชน และผู้ใช้รถใช้ถนน

การจัดทำถนนสวยงาม ปรับปรุง ภูมิทัศน์ และป้ายสื่อความหมายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางการศึกษาดูงานของกลุ่มอาชีพชาวบ้านในชุมชน การทำน้ำตาลมะพร้าว กลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน (ถนนทางไปวัดเขาตะเครา – ชุมชนผลิตภัณฑ์กลุ่มอาชีพน้ำตาลมะพร้าว)

การรณรงค์รักษาความสะอาดบริเวณไหล่ทางของถนนเส้นทางหลัก เส้นทางรองภายในชุมชน เพื่อความสวยงาม สะอาดตาของแหล่งท่องเที่ยวชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การปรับปรุงจัดหาฐานข้อมูลสำคัญต่างๆ ของพื้นที่ทุกชุมชนให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการสำรวจปัญหาและความต้องการของชาวบ้านในชุมชน เพื่อนามาวิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการจัดหาแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับพื้นที่และระดับสูงเพื่อวางแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่เป็นประจำทุกปี เนื่องจากต้องใช้เงินงบประมาณเข้ามาดำเนินการแก้ไขร่วมกันในเชิงบูรณาการกับหลายหน่วยงานของจังหวัด โดยเฉพาะชุมชนที่ตั้งอยู่ติดกับแม่น้ำ ลำคลอง ดังกล่าว

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญบางประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้แก่

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่บางกลุ่มไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง และไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูล



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ร้อยละ 96.40
2. ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ร้อยละ 95.64
3. ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต. ร้อยละ 95.50
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบต. ร้อยละ 96.04
5. ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ 95.54 ความพอพึงใจของผู้รับบริการ

จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางครกเฉลี่ยทั้ง 5 งาน คิดเป็น

ร้อยละ 95.82

ระดับความพึงพอใจ

✓	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	10

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	(1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ (6) งานด้านการจัดโครงสร้างพื้นฐาน (7) งานด้านเทคนิค ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสิ่งคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น - หนังสือนำร่องผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณชน

บรรณานุกรม

- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนวิชาการศึกษามุขมนตรี เพื่อการพัฒนา*. เอกสารอัดสำเนา.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมกล การพิมพ์.
- ธนวรรธน์ บริพันธ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยตึง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการขอ อนุญาตผลิต นาเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนัก พัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์*. จาก <http://www.dld.go.th/certify>
- ธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการ สาธารณะ* ข อ ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น *ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784>
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่ใส่ปึงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์ เบื้องต้น รุ่นที่ 1*. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์ จำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552.
- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาล ของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*.
- วิรุณศิริ ไ้จมา. (2553). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์*. จาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ สายธาร.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, James. (1996). *Public Policy Making: An Introduction*. 3rd edition.
Massachusetts: Houghton Mifflin College Div.
- Cochran, Charles L., and Eloise F. Malone. (1995). *Public Policy: Perspectives and Choices*.
New York : McGraw-Hill.
- Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer. (1999).
American Public Policy: An Introduction 6th. ed. New York : St. Martin's Press.
- Lowi, Theodore J. (1964). *American Business, Public Policy, Case Studies, and
Political Theory*. *World Politics* 16, (July 1964) : 667-715.
- Montagu, Harris G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon
and son Lt.d.
- Peters, B. Guy. (1999). *American Public Policy: Promise and Performance*. N.Y.: Chatam
House/Seven Rivers.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทำโร ยามาเน่ แบ่งตามระดับความคลาดเคลื่อน

ขนาดประชากร (คน)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,607	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	574	378	99
8,000	*	1,905	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา: (Yamane, 1973)

ภาคผนวก ข



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ	<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง			
2. อายุ	<input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 21 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 3) 41 – 60 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 60 ปี ขึ้นไป	
3. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)	<input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	<input type="checkbox"/> 3) เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> 4) รับจ้าง	<input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ
4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน	<input type="checkbox"/> 1) ตั้งแต่กำเนิด	<input type="checkbox"/> 2) อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 3) อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 - 5 ปี	<input type="checkbox"/> 4) อาศัยอยู่ในพื้นที่นี้ไม่เกิน 1ปี	

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อภารกิจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

1. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					

3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ					

2. ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ					

3. ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต.

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ					

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบต.

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ					

5. ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

3.1 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

.....
.....

3.2 ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

.....
.....

3.3 ด้านบริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อบต.

.....
.....

3.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อบต.

.....
.....

3.5 ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

.....
.....

3.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

****ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม****