

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีสาระสำคัญ ได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นสรุปได้ว่า รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะภายในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาตามความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พบว่า ได้มีการกำหนดให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชน และในมาตรา 287 ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย และในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. และอำนาจหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และ มาตรา 68 โดยที่ มาตรา 67 เป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่ามิอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชน

นั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมิผล การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมิผลการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้คือ จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมิผลการทำงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็น คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้โคกได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้อง กับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไว้โคก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือ ศึกษาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไว้โคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไว้โคกต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่ง อำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ใน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้าน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐาน และ 4) ด้านการการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลไว้โคกตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ขอบเขตของการวิจัย

การประเมิผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ โคก เป็นการประเมิผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2559 โดยสำรวจกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรและเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลไว้โคก ประมาณ 200 ตัวอย่าง

ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหาร และดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎี และผลสรุปจากการศึกษาที่เคยมีผู้ทำไว้ก่อนหน้านี้

2. การเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนทั้งหมดในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเป็นกลุ่มประชากร (population) และเก็บตัวอย่างจากประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตนั้น ซึ่งตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

การเก็บข้อมูลตัวอย่าง (data collection) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของยามาเน (ภาคผนวก ก) ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด เพื่อใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง จากประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยหรือประกอบอาชีพหรือศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการ และประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก รวมทั้งความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

จัดทำแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 200 ชุดโดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 5 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกในแต่ละภาระงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนี ชีววัด 4 ตัวชีววัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ, 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)

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล

ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกในภาพรวม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลต่อไป

ทั้งนี้ ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ และในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่ สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.1 นิยามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
 - 2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ
 - 2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ
 - 2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล
 - 3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 4.1 ความหมายของการบริการ
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 นิยามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Montagu (1984) นิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลาง ทั้งนี้ จะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อำนาจสูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

Robson (1953) ให้ความหมายของ การปกครองท้องถิ่นว่าเป็นหน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และรูปแบบขององค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหวังของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้นิยามของคำว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล), องค์การบริหารส่วนตำบล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย
2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง รวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง
3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย
4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง

1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะ นักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Lineberry (1993) นิยามนโยบายสาธารณะ สรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะคือ กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นทางการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะยังเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น

ขณะที่ Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ว่าหมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลาย ขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆ ในงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกหลักเกณฑ์องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะของ Lineberry (อ้างแล้ว) มานำเสนอ ซึ่ง Lineberry ได้จำแนกองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

1) ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และเป็นวัตถุประสงค์ที่มุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

2) ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย

3) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่

4) ประกาศให้สาธารณชนรับรู้ด้วยวิธีการต่างๆ

5) ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะมีการใช้หลักเกณฑ์ที่หลากหลายขึ้นกับช่วงเวลา บริบททางสังคม การเมืองการปกครอง ซึ่งในส่วนต้นของการศึกษาเรื่องนโยบายสาธารณะ การ

แบ่งประเภทจะทำโดยพิจารณาจากภาระงานตามนโยบายนั้นๆ เช่น นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือนโยบายด้านการต่างประเทศ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เมื่อการศึกษาด้านนโยบายสาธารณะเป็นที่รู้จักมากขึ้น นักรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ได้มีการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวิวัฒนาการทางการเมือง การปกครอง, จากวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทั้งนี้ ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Lowi (1964) มานำเสนอ โดย Lowi ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) ซึ่งให้ความช่วยเหลือเฉพาะเกษตรกรเป็นกรณีๆ ไป เป็นต้น

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม เช่น การออกใบประกอบวิชาชีพเพื่อควบคุมมาตรฐานการประกอบอาชีพ การควบคุมการทำธุรกิจด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา เพื่อมิให้มีการเอาเปรียบประชาชน

- นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) เป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การกำหนดมาตรฐานสินค้า หรือการออกกฎหมายเพื่อควบคุมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคม หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการจัดสรรความเป็นธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เช่น การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, การจัดอาหารกลางวันให้แก่นักเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เป็นต้น

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะอาจกล่าวได้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นพลวัตหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบถึงแนวทางในการทำงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนา

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ เช่นเดียวกับ วาทีนิ ไส้จ้อ (2549) ที่ได้ให้นิยามไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม

หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว และทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึง ความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (1970) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

4.1 ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรภาพ เสมอใจ (2546) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัชฌกร (2550) ได้สรุปไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังกล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

- การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- ให้บริการอย่างถูกต้อง
- สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
- มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
- ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา
- ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักจะรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
- มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
- มินิวต์กรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
- บรรยากาศของความสนุกสนาน
- มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

ประเด็นเรื่องการบริหารจัดการนั้น พยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้นิยามของคำว่าบริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิก ควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผล

วิรุณสิริ ใจมา (2553) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการที่มีต่อมนุษย์และองค์กรในหลายๆ สรุปดังนี้

1. ช่วยให้มีมนุษย์ดำรงชีวิตอยู่อย่างผาสุก
2. การที่จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้องค์กรต่างๆ ต้องให้ความสำคัญและขยายงานด้านการบริหารจัดการ
3. เป็นเครื่องบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของสังคมและวิทยาการด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว
4. การจัดการเป็นกรรมวิธีที่จะนำโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้าแบบไร้พรมแดน
5. การจัดการมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มคนในสังกัด ความสำเร็จจะ

เกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัย สภาพแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี วัฒนธรรมและการเมือง

6. ชีวิตประจำวันของมนุษย์เกี่ยวข้องกับการจัดการเสมอ และการจัดการเป็นเรื่องที่มีอิทธิพลและจำเป็นต่อการดำรงชีวิต

นอกจากนี้ ยังเห็นว่าการจัดการจะบรรลุเป้าหมายได้จะต้องอาศัยปัจจัย 6 M's ได้แก่ Man (บุคลากร), Money (เงิน), Material (วัสดุ), Method (วิธีการ), Machine (เครื่องจักร) และ Market (ตลาด) ซึ่งหากขาดตัวใดตัวหนึ่งไปก็อาจทำให้การบริหารจัดการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขณะที่ โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน (2546) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการแนวใหม่สรุปได้ว่า ในการบริหารจัดการแนวใหม่จะต้องมีเครื่องมือในการติดตามผลการใช้ balanced scorecard นับเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสร้างมูลค่าเพิ่ม 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการเงิน ประกอบด้วยกลยุทธ์การเติบโต การสร้างผลกำไร และกลยุทธ์เกี่ยวกับความเสี่ยง
2. ด้านลูกค้า ประกอบด้วยกลยุทธ์การสร้างมูลค่าเพิ่มและการสร้างความแตกต่าง
3. ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน ประกอบด้วยกลยุทธ์เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจอันนำมาซึ่งความพอใจของลูกค้าและผู้ถือหุ้น
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่เน้นการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยน การสร้างนวัตกรรม และการพัฒนาองค์กร

ในขณะที่โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ (2550) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการองค์กรสมัยใหม่สรุปได้ว่า ในการจัดการองค์กรในระบวนวัตกรรมได้เปลี่ยนระบบวิธีคิดเน้นการปรับตัวขององค์กรเนื่องจากเห็นว่าองค์กรไม่ใช่เครื่องจักรและมีความซับซ้อนเหมือนสิ่งมีชีวิต แนวทางการจัดการตนเองที่ดีจึงไม่ใช่การวางกลยุทธ์ที่ตายตัว โดยให้รูปแบบขององค์กรมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายเพื่อร่วมมือกัน ซึ่งแต่ละองค์กรในเครือข่ายยังคงความเป็นเอกเทศของตนไว้ ที่สำคัญที่สุดคือเน้นการจัดการศักยภาพในการเรียนรู้และการจัดการความรู้ นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและระบบงานโดยใช้ระบบวิธีคิดใหม่ที่จะต้องดำเนินการดังนี้

- เน้นการแก้ปัญหาในระดับปฏิบัติการ
- เน้นการคิดค้นสร้างสรรค์งานให้เหมาะสมกับปัญหา
- เน้นการมีส่วนร่วมและความเสมอภาค
- เน้นความร่วมมือและทำงานเป็นเครือข่าย
- เน้นเป้าหมายระยะยาวที่ยั่งยืน
- เน้นความเข้าใจและความร่วมมือ
- เน้นการกระจายอำนาจ
- เน้นรูปแบบเรียบง่าย

แนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรทั่วไป ซึ่งจิตติ มงคลชัยอรัญญา (2540) ได้อธิบายกระบวนการและขั้นตอนการจัดการชุมชนไว้ว่าจะต้อง ดำเนินการด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

- ปลุกจิตสำนึกของสมาชิกให้ตระหนักว่ามีปัญหาที่เผชิญอยู่
- รวมพลังจากสมาชิกเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในกระบวนการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อตระหนักถึงปัญหาและได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันหรือตกลงที่จะดำเนินการ อย่างเป็นอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา

- ส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยี
- จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของ คนในชุมชน ซึ่ง ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า คนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

- มีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน เพื่อกระตุ้นให้คนในชุมชนได้มีการเรียนรู้ร่วมกัน ศึกษาถึงสภาพชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ แก้ปัญหาของชุมชน

- มีส่วนร่วมในการวางแผน
- มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา อาจเป็นในรูปของ แรงงาน เงินทุน หรือเข้าร่วม บริหารจัดการ เป็นต้น

- มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนาบนพื้นฐานความเท่าเทียมกันของ บุคคล

- มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจ เกิดขึ้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ ปรีชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุก ด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความ สะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้าน ความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้าน ความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึง พอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของ คุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ใน

ประเด็นด้านความต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามก็ดี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก คือการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้ คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เป็นต้น

เสรี สีลาสัย (2554) ได้ศึกษาวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี ในช่วงเดือนสิงหาคม 2554 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านคือ 1. ด้านงานบริการทะเบียนราษฎร 2. ด้านสาธารณสุข และ 3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.0

ณภัทร สรธัมภ์ (2558) ได้วิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในปีงบประมาณ 2558 ที่มีต่อการให้บริการในด้าน(1) ด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร (2) ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ (3) ด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และ (4) ด้านการเคลื่อนย้ายอาคาร ขอต่อใบอนุญาต ขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.146) คิดเป็นร้อยละ 82.92

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรและเจ้าหน้าที่รัฐที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวนตัวอย่างที่ทำการจัดเก็บทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระได้แก่ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการอยู่อาศัยในชุมชน
2. ตัวแปรตามได้แก่ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล โดยการกำหนดข้อความในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด ซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ 4 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) ด้านการจัดการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ช่องทางการให้บริการ และ (4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกในภาพรวม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรและเจ้าหน้าที่รัฐที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่

2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นโดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าถูกต้องเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5

โดยข้อมูลในส่วนที่ 2 จะวิเคราะห์โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือพึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามากดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 – 30

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ 30.2 – 50

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.2 – 70

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ 70.2 – 90

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.2-100

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 200 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 15 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	90	51.35
หญิง	95	48.65
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.08
20 - 40 ปี	45	24.32
41 - 60 ปี	98	52.98
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	40	21.62

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	45	24.32
มัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญา	101	54.60
ปริญญาตรี	38	20.54
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.54
อาชีพ		
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	8.65
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	17	9.19
เกษตรกร	49	26.49
รับจ้าง	91	49.19
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางาน	7	3.78
อื่นๆ	5	2.70
การอยู่อาศัยในพื้นที่		
อาศัยอยู่ในพื้นที่ตั้งแต่เกิด	53	28.65
อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	70	37.84
อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 - 5 ปี	59	31.89
อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี	3	1.62

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ	4.200	0.680	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.344	0.657	มาก
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.344	0.622	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.236	0.619	มาก
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.295	0.634	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.284	0.642	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.145	0.228	มาก
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.296	0.305	มาก
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.342	0.233	มาก
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.331	0.354	มาก
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.218	0.386	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.266	0.313	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.196	0.455	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.127	0.486	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.221	0.490	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.215	0.449	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.360	0.609	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.224	0.498	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.425	0.562	มาก
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ	4.451	0.545	มาก
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย	4.398	0.535	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.548	0.663	มาก
5. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.539	0.613	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.472	0.584	มาก
เฉลี่ย = 4.312 = 4.312*20 ร้อยละ = 86.24			

จากตาราง สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

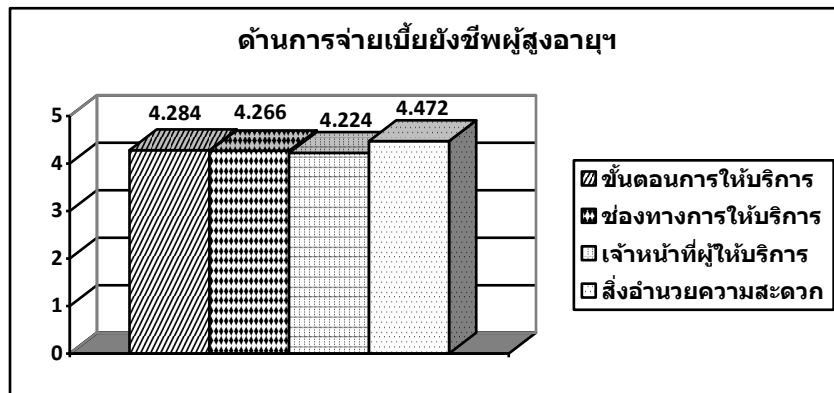
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.284) คิดเป็นร้อยละ 85.68

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.266) คิดเป็นร้อยละ 85.32

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.224) คิดเป็นร้อยละ 84.48

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกในการให้บริการในด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.472) คิดเป็นร้อยละ 89.44



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ	4.346	0.503	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.332	0.508	มาก
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.294	0.437	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.355	0.512	มาก
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.493	0.551	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.364	0.502	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.389	0.488	มาก
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.233	0.505	มาก
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.450	0.498	มาก
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.149	0.478	มาก
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.407	0.507	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.326	0.495	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.318	0.637	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.287	0.570	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.366	0.650	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.335	0.639	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.412	0.646	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.344	0.628	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.350	0.617	มาก
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ	4.422	0.539	มาก
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย	4.221	0.610	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.195	0.615	มาก
5. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.559	0.626	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.349	0.601	มาก
เฉลี่ย = 4.346			
= 4.346*20			
ร้อยละ = 86.92			

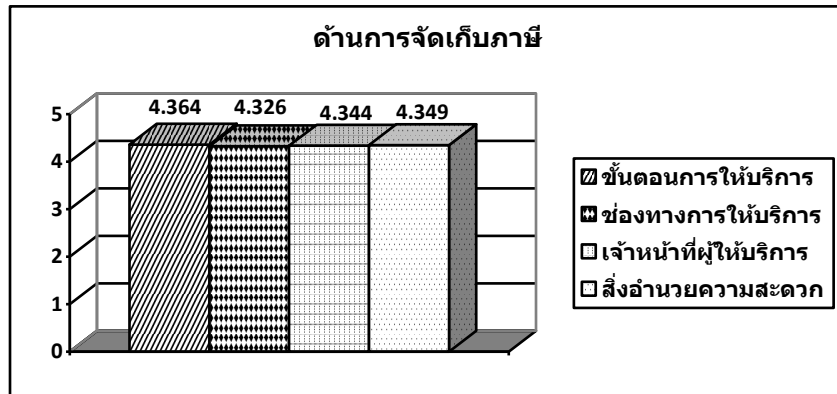
จากตาราง สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการจัดเก็บภาษีพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.364) คิดเป็นร้อยละ 84.28

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.326) คิดเป็นร้อยละ 86.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.344) คิดเป็นร้อยละ 86.88

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.349) คิดเป็นร้อยละ 86.98



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ	4.225	0.523	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.101	0.564	มาก
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.122	0.517	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.184	0.518	มาก
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.127	0.511	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.152	0.527	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.148	0.516	มาก
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.292	0.439	มาก
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.450	0.569	มาก
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.146	0.534	มาก
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.233	0.502	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.254	0.512	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.385	0.527	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.380	0.563	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.362	0.573	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.161	0.512	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.365	0.587	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.331	0.552	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.439	0.564	มาก
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ	4.206	0.531	มาก
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย	4.287	0.610	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.132	0.519	มาก
5. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.487	0.624	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.310	0.570	มาก
เฉลี่ย = 4.262 = 4.262*20 ร้อยละ = 85.24			

จากตาราง สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

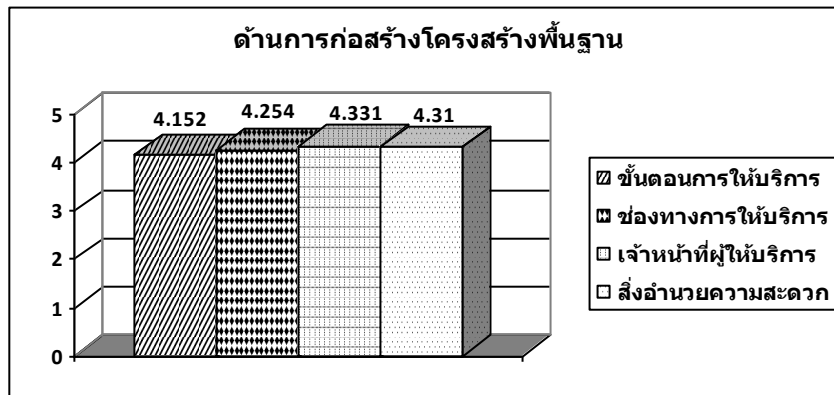
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.152) คิดเป็นร้อยละ 83.04

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.254) คิดเป็นร้อยละ 85.08

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.331) คิดเป็นร้อยละ 86.62

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกในการให้บริการในด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.310) คิดเป็นร้อยละ 86.20



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ	4.419	0.500	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.404	0.498	มาก
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.365	0.489	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.433	0.501	มาก
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.346	0.494	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.393	0.496	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.118	0.637	มาก
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.206	0.580	มาก
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.318	0.585	มาก
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.134	0.681	มาก
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.215	0.654	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.198	0.627	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.344	0.578	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.296	0.529	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.301	0.704	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.136	0.650	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.334	0.609	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.282	0.614	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.310	0.610	มาก
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ	4.224	0.550	มาก
3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย	4.222	0.633	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.161	0.632	มาก
5. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.510	0.566	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.285	0.598	มาก
เฉลี่ย = 4.290			
= 4.290*20			
ร้อยละ = 85.80			

จากตาราง สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

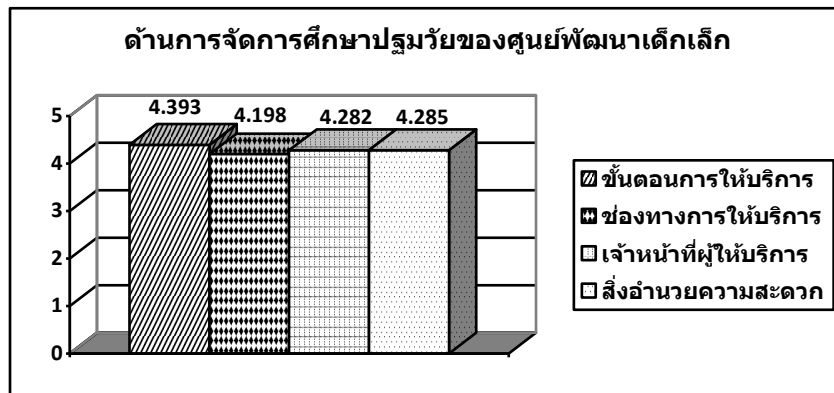
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.393) คิดเป็นร้อยละ 87.86

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.198) คิดเป็นร้อยละ 83.96

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.282) คิดเป็นร้อยละ 85.64

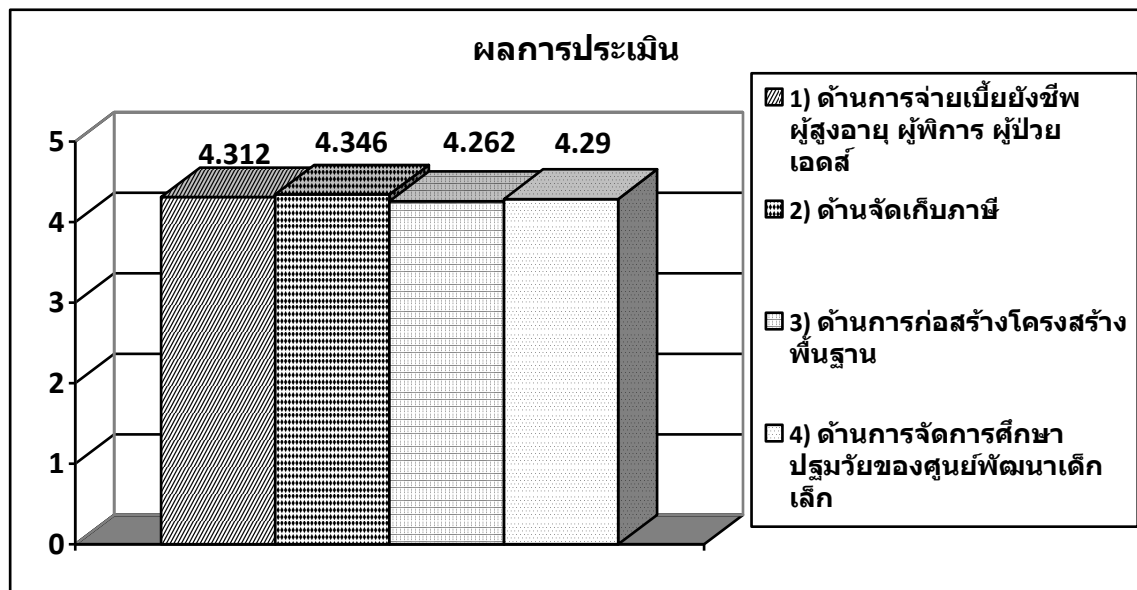
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกในการให้บริการในด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.285) คิดเป็นร้อยละ 85.70



ตารางแสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ภาระงาน

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	4.312	มาก
2) ด้านจัดเก็บภาษี	4.346	มาก
3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน	4.262	มาก
4) ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.290	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.303	มาก
ร้อยละ = $4.303 * 20$ = 86.06		



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2559 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ใน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและ 4) ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 185 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ใน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและ 4) ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.303) คิดเป็นร้อยละ 86.06** โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี มากที่สุดถึงร้อยละ 86.92 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.284) คิดเป็นร้อยละ 85.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.266) คิดเป็นร้อยละ 85.32

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.224) คิดเป็นร้อยละ 84.48

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.472) คิดเป็นร้อยละ 89.44

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.312) คิดเป็นร้อยละ 86.24

2. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.364) คิดเป็นร้อยละ 87.28

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.326) คิดเป็นร้อยละ 86.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.344) คิดเป็นร้อยละ 86.88

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.349) คิดเป็นร้อยละ 86.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.346) คิดเป็นร้อยละ 86.92

3. ความพึงพอใจด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.152) คิดเป็นร้อยละ 83.04

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.254) คิดเป็นร้อยละ 85.08

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.331) คิดเป็นร้อยละ 86.62

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.310) คิดเป็นร้อยละ 86.20

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.262) คิดเป็นร้อยละ 85.24

4. ความพึงพอใจด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.393) คิดเป็นร้อยละ 87.86

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.198) คิดเป็นร้อยละ 83.96

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.282) คิดเป็นร้อยละ 85.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.285) คิดเป็นร้อยละ 85.70

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.290) คิดเป็นร้อยละ 85.80

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

- ตำบลไร่โคก มีทรัพยากรทางธรรมชาติและทุนทางสังคมวัฒนธรรมที่ดี ควรมีการจัดทำโครงการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยววิถีชีวิตวัฒนธรรมท้องถิ่นภายในชุมชน เนื่องจากมีความพร้อมทางด้านศักยภาพชุมชน วิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น การทำนา การทำขนม กลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ขนบธรรมเนียมประเพณีเก่าแก่ กลุ่มอาชีพต่างๆ ชาวบ้านให้ความร่วมมือที่ดี
- ในอนาคตควรมีการวางแผนการกำจัดขยะภายในชุมชนอย่างยั่งยืน หรือการส่งเสริมการจัดทำโครงการธนาคารขยะ เช่น บ้านนากระแสน หมู่ 6 เป็นต้น
- ควรมีการติดตั้งไฟสัญญาณ ป้ายบอกสถานที่ และไฟฟ้าส่องสว่าง ภายในชุมชนเพิ่มมากขึ้น
- ชาวบ้านต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังเป็นประจำในบริเวณริมถนน ตอนช่วงฝนตก ทำให้ไหลบ่าเข้าบ้านเรือน

อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

โดยภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในแต่ละห้องที่ไม่สม่ำเสมอ การเดินทางในบางห้องที่ยากลำบาก กลุ่มตัวอย่างจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเชิงลบแต่ไม่ประสงค์ให้ผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 86.24
2. การจัดเก็บภาษีร้อยละ 86.92
3. การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานร้อยละ 85.24
4. การจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 85.80

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ได้ร้อยละ 86.06

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	8

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 type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		(1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ (6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (7) งานด้านเทคนิค ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8	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		ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อย ต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

บรรณานุกรม

- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนการทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนการศึกษาร่วมชน เพื่อการพัฒนา*. เอกสารอัดสำเนา.
- ฉัตรภาพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมกล การพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส. ฌภัทร สรรค์ชัย.(๒๕๕๘). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ อบต.บางไผ่ อ.เมือง จังหวัด นนทบุรี. กรุงเทพฯ: เอกสารเย็บเล่ม.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู. (2550). *การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงาน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์ 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.
- โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน. (2546). *องค์กรยอดเยี่ยมยุคใหม่ (ทรงวิทย์ เขมเศรษฐ์ และหทัยชนก เตชะรัตนะวิโรจน์, ผู้แปล)*. กรุงเทพมหานคร:

เอ. อาร์. บีชีเนส เพรส.

วรนุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วาทีณี ไฉ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.

วิรุณศิริ ใจมา. (2553). เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

เสรี ลีลาลัย.(๒๕๕๔).รายงานการประเมินผลความพึงพอใจเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัด อุบลราชธานี. กรุงเทพฯ: เอกสารเย็บเล่ม.

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.
- Lineberry, Robert L. (1978). *American Public Policy: What Government Does and What Difference It Makes*. New York: Harper Collins College Div.
- Lowi, Theodore J. (1964). *American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory*. *World Politics* 16, (July 1964) : 667-715.
- Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.
- 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.
- Robson, William A.. (1953). *Local Government in Encyclopedia of Social Science*. Vol. X New York : The Macmillan Company.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ แบ่งตามระดับความคลาดเคลื่อน
ต่างๆ

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



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 6 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓
ในช่อง ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<p>1. เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง</p>	<p>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</p>
<p>3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี</p>	<p>4. 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) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ <input type="checkbox"/> 6) อื่นๆ ระบุ.....</p>
<p>5. 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 1 ปี</p>	

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ					

2) ด้านการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ					

3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					

4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ					

4) ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					

3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ กริยาเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้อย่างเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

.....

.....

2) ด้านการจัดเก็บภาษี

.....

.....

3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

4) ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

.....

.....

5) ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

.....

.....

☺☺☺ขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม☺☺