

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญในมาตรา 249 คือ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา 250 ยังได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจากการที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น รัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน มาตรา 253 โดย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานอีกด้วย

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

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมิณผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมิณผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้คือ จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมิณผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้คอยได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไว้คอย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไว้คอยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้คอย ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนา น้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไว้คอย)

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

ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2563 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประมาณ 400 ตัวอย่าง

ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน 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 มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อ

ประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล), องค์การบริหารส่วนตำบล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง
3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร
4. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน
5. ลดภาระด้านงบประมาณและอัตรากำลังของส่วนกลาง

อย่างไรก็ดี แม้จะมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่รัฐบาลกลางก็สามารถควบคุมกำกับดูแลได้ด้วยมาตรการดังต่อไปนี้

1. โดยการตรากฎหมายเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น

2. ควบคุมโดยการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง หากเกินกว่านั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระเบียบทางการคลังที่คอยควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากการตรวจสอบโดยภาคประชาชน

3. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่ในการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะ นักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Cochran and Malone (1995) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

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

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลาย ขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆ 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 ประเด็นถัดไปคือการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายเช่นเดียวกัน แต่ที่นักวิชาการด้านนโยบายสาธารณะใช้กันทั่วไป คือแนวคิดของ Lowi (1964) ที่ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท คือ

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม

- นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการสาธารณะ

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะกล่าวได้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน สิ้นเปลืองงบประมาณและไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ขณะที่นักวิชาการได้ให้นิยามของคำว่า “การบริการ” ในมิติที่กว้างกว่า นักวิชาการมองว่า การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายหรือการปฏิบัติงาน เป็นสินค้าที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำให้ขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที (จินตนา บุญบงการ, 2545; ฉัตรพร เสมอใจ, 2546; สมิต สัจฉกร, 2550)

เมื่อมีการให้บริการ ผู้ให้บริการย่อมหวังให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กล่าวคือ การมีภาพการณ์หรือมีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือการปฏิบัติงาน (ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ, 2546; วาทีณี ไล่จ้อ, 2549) ขณะที่ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2545) มองว่า ความพึงพอใจในมิได้เกิดเฉพาะแต่กับผู้รับบริการเท่านั้น ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะมีความพึงพอใจได้ ซึ่งทั้งสองถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การ

บริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

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

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

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่ง ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า คนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการศึกษา วางแผน และดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งในมิติด้านสภาพชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมนี้อาจอยู่ในรูปของแรงงานหรือเงินทุน 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 แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 194 แห่ง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($= 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

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

ธนวรรณ บริพันธุ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติง (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของอนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ จำนวน 250 ราย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25 ± 0.59 แยกเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการประเมินความเชื่อมั่นในของผู้รับบริการพบว่า มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.64 ± 0.59 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความ

เชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่น มาก ในทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นด้านหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส มากที่สุดเท่ากัน เฉลี่ย 3.72 ± 0.75 รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบโดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. การเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเป็นกลุ่มประชากร (population) จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

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

3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกในแต่ละภาระงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเป็นผู้เลือกภาระงาน 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 และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล และภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง
2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง 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 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 52 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	211	60.63
หญิง	137	39.37
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	7	2.01
20 - 40 ปี	148	42.53
41 - 60 ปี	74	21.26
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	119	34.20

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.72
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	59	16.95
เกษตรกรรม	141	40.52
รับจ้าง	132	37.93
อื่นๆ	10	2.87
การอยู่อาศัยในพื้นที่		
อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	303	87.07
อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 - 5 ปี	42	12.07
อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี	3	0.86

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.763	0.356	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.771	0.385	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.812	0.261	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.794	0.349	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.765	0.422	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.781	0.355	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.760	0.464	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.795	0.376	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.803	0.350	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.747	0.485	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.772	0.446	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.775	0.424	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.734	0.438	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.722	0.511	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.719	0.493	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.710	0.467	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.748	0.421	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.727	0.466	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.751	0.212	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.740	0.267	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.740	0.270	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.762	0.233	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.750	0.258	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.749	0.248	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.758			
= 4.758*20			
ร้อยละ = 95.16			

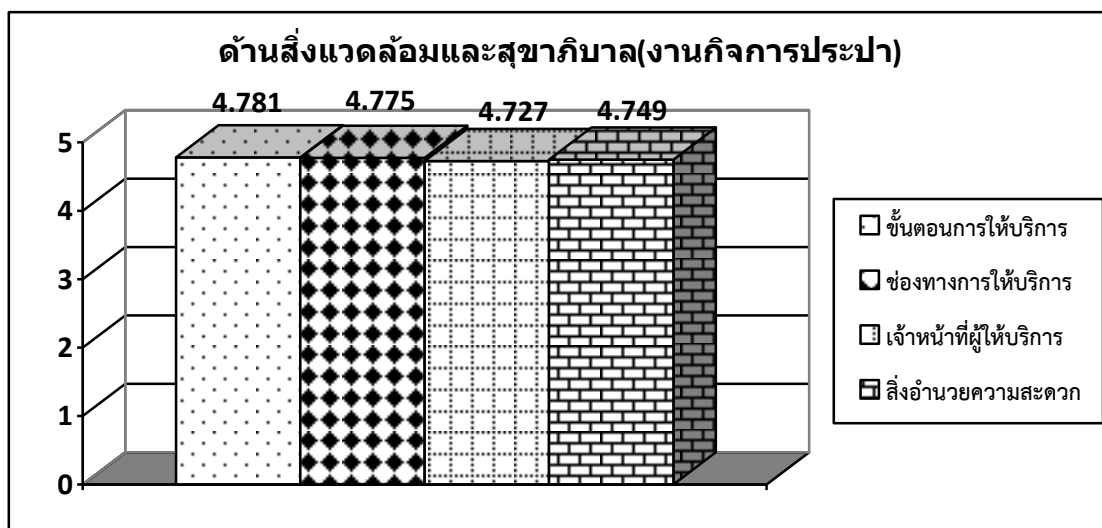
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.781) คิดเป็นร้อยละ 95.62

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาน้ำพุ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.815	0.228	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.817	0.219	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.820	0.211	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.776	0.374	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.809	0.265	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.807	0.259	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.672	0.540	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.830	0.239	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.821	0.256	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.669	0.524	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.827	0.241	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.764	0.360	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.818	0.296	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.805	0.309	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.797	0.344	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.783	0.385	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.801	0.311	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.801	0.329	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.804	0.304	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.825	0.276	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.824	0.294	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.817	0.313	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.806	0.310	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.815	0.299	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.797		
	= 4.797*20		
ร้อยละ	= 95.94		

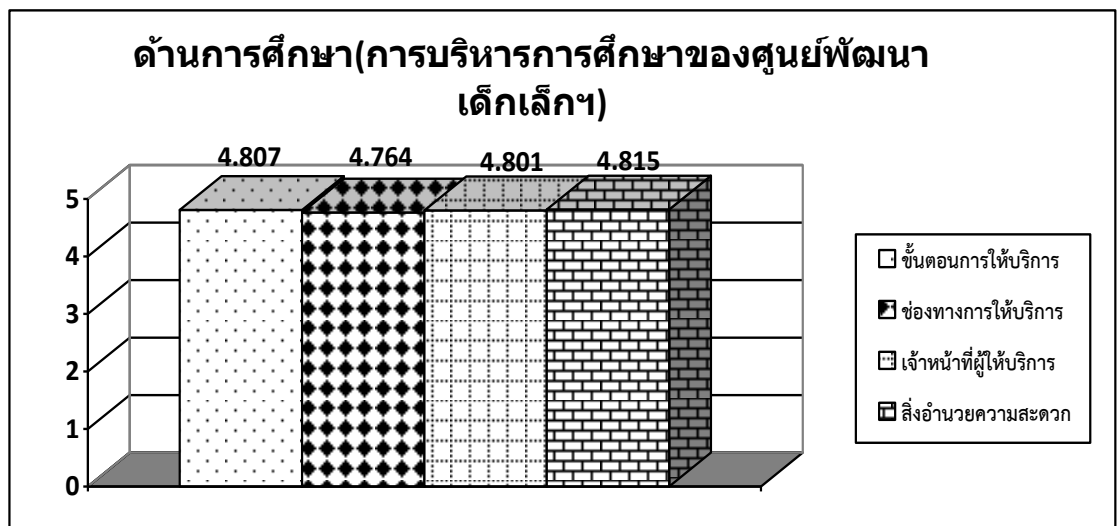
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก** (ค่าเฉลี่ย = 4.801) คิดเป็นร้อยละ 96.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.764	0.381	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.783	0.345	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.808	0.297	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.729	0.494	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.770	0.362	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.771	0.376	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.791	0.401	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.800	0.439	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.784	0.362	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.764	0.287	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.813	0.215	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.790	0.341	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.785	0.396	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.777	0.420	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.769	0.468	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.771	0.372	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.809	0.267	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.782	0.385	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.730	0.522	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.784	0.367	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.784	0.365	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.807	0.294	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.778	0.469	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.777	0.403	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.780			
= 4.780*20			
ร้อยละ = 95.60			

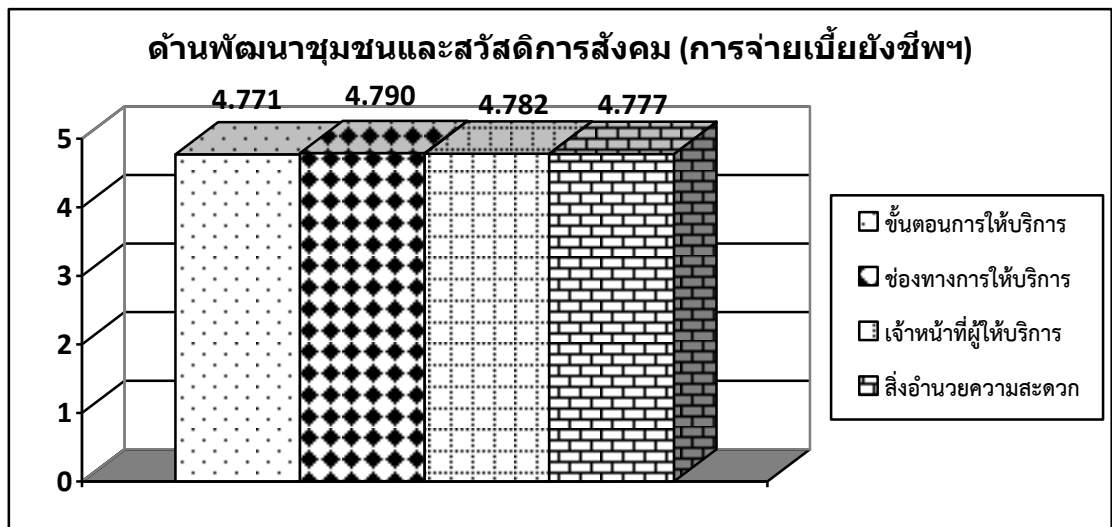
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.751	0.446	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.740	0.433	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.754	0.420	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.569	0.523	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.666	0.510	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.696	0.466	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.725	0.440	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.738	0.427	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.740	0.423	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.737	0.450	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.722	0.512	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.732	0.450	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.751	0.460	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.686	0.497	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.665	0.566	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.663	0.572	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.749	0.454	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.703	0.510	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.735	0.421	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.724	0.468	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.722	0.473	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.766	0.432	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.770	0.425	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.743	0.444	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.719		
	= 4.719*20		
ร้อยละ	= 94.38		

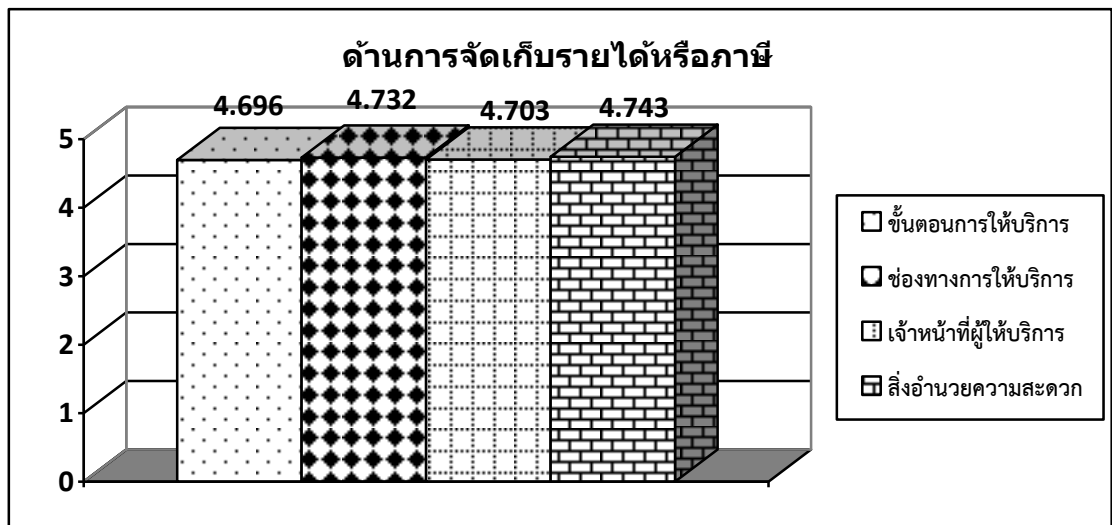
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.696) คิดเป็นร้อยละ 93.92

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.732) คิดเป็นร้อยละ 94.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.743) คิดเป็นร้อยละ 94.86



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.811	0.341	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.775	0.415	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.768	0.442	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.656	0.537	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.746	0.466	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.751	0.440	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.778	0.426	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.794	0.394	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.799	0.381	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.785	0.412	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.804	0.246	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.792	0.372	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.758	0.448	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.772	0.431	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.756	0.519	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.770	0.493	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.789	0.297	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.769	0.438	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.787	0.424	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.760	0.467	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.757	0.473	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.785	0.431	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.763	0.410	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.770	0.441	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.771			
= 4.771 * 20			
ร้อยละ = 95.42			

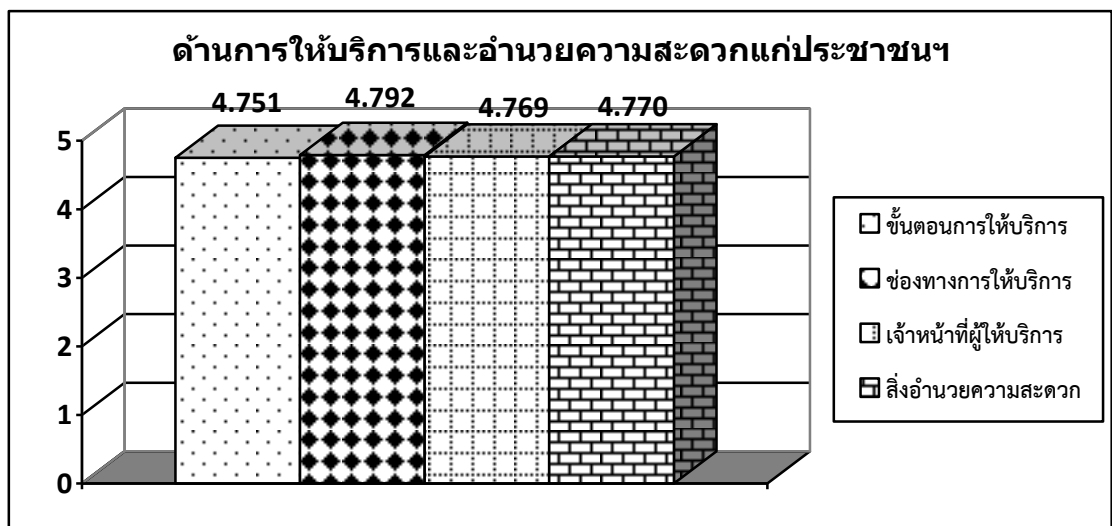
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

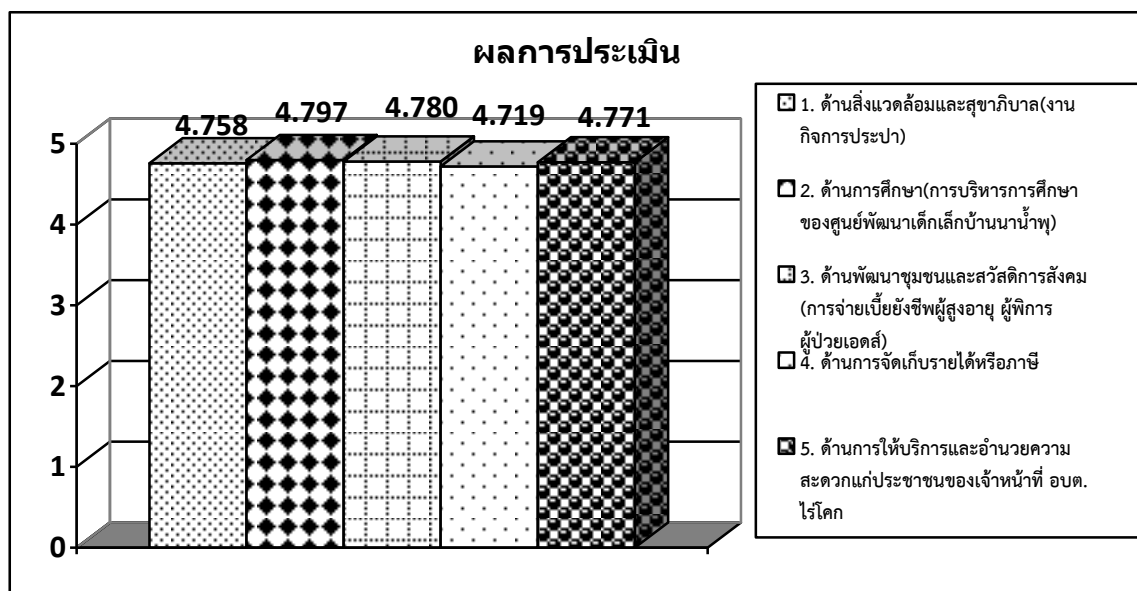
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. ไรโคก อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.770) คิดเป็นร้อยละ 95.40



ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง
5 ภาระงาน

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)	4.758	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)	4.797	มากที่สุด
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)	4.780	มากที่สุด
4. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.719	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก	4.771	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.765	มากที่สุด
ร้อยละ = 4.765 *20 = 95.30		



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2563 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

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

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 331 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย(1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.765) คิดเป็นร้อยละ 95.30 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.781) คิดเป็นร้อยละ 95.62

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.801) คิดเป็นร้อยละ 96.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.780) คิดเป็นร้อยละ 95.60

4. ความพึงพอใจด้านการขอรับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.696) คิดเป็นร้อยละ 93.92

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.732) คิดเป็นร้อยละ 94.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.743) คิดเป็นร้อยละ 94.86

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.770) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟส่องสว่างในเขตชุมชน ไฟสัญญาณเตือนตามจุดตัดแยกต่างๆ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และการปรับระบบสัญญาณเสียงตามสายในชุมชน เพื่อการประชาสัมพันธ์

ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการมาศึกษาดูงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มทำการเกษตรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กลุ่มวัฒนธรรมชาติพันธุ์ (ไทยทรงดำ) ผ่านระบบเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก และแผ่นป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ด้านหน้า (ริมกำแพงติดถนนของทำการองค์การบริหารส่วนตำบล)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในพื้นที่ตำบลไรโคกทางองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ให้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานจนเกือบครบถ้วนครอบคลุมทุกพื้นที่ชุมชนแล้ว จึงขอเสนอแนะให้มีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของชุมชน ประชากร อาชีพ รายได้ ผู้สูงวัย ผู้ด้อยโอกาส ผู้

พิจารณาเพื่อจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จะมีประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกต่อไปในอนาคต

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญบางประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้แก่

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



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล(งานกิจการประปา) ร้อยละ 95.16
2. ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) ร้อยละ 95.94
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) ร้อยละ 95.60
4. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.38
5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) ร้อยละ 95.42

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเฉลี่ยทั้ง 5 งาน ร้อยละ 95.30

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) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (7) งานด้านเทคนิค ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม (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 อย่างน้อย ต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

บรรณานุกรม

- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนวิชาการศึกษาศุมนชน เพื่อการพัฒนา*. เอกสารอัดสำเนา.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมกล การพิมพ์.
- ธนวรรธน์ บริพันธ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์*. จาก <http://www.dld.go.th/certify>
- ธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784>
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ 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.
- พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552.
- วาทีณี ไฉ้จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาล ของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*.

- วิรุณศิริ ใจมา. (2553). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ บุญเลี้ยง.(2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์*. จาก
<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- สมิต สัชฌกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- 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

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร 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
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด 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. ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนการบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
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. ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาน้ำพุ)

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					

3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

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. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

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					

5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

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 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)

.....

.....

3.2 ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาน้ำพุ)

.....

.....

3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

.....

.....

3.4 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

.....

.....

3.5 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

.....

.....

3.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

****ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม****