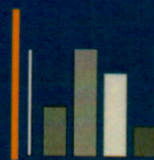




องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง
อำเภอลาดบัวหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 95.20 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการอยู่ในคะแนนระดับ 10 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ โดยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม รองลงมาเท่ากันสามด้าน คือ งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ โดยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดสรุปผลการสำรวจ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานด้านการให้บริการ (n=357)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. งานด้านสวัสดิการสังคม	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
2. งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.76	0.49	95.20	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณูปโภค	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	0.68	95.20	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=357)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.50	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.48	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.47	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	0.49	95.20	มากที่สุด

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากคะแนนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน พบว่า งานด้านสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และให้คำแนะนำ

เกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง และช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานด้านสาธารณูปโภค ในด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง ช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณูปโภค มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรินยา แดงอ่อน)

รองคณบดี วิทยาลัยการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565 สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือของคณะผู้บริหาร ข้าราชการประจำ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล จนคณะผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยได้ประสบความสำเร็จ ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยขอมอบแด่ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของการพัฒนาตามที่คณะผู้บริหารได้กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและปกครองท้องถิ่นไทย	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	18
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	33
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเจตคติ	36
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย	45
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	46
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.6 การแปลผลข้อมูล	48
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการและกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	60
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน	63
4.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจจำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในแต่ละงาน	79
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	82
5.2 อภิปรายผล	88
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	94
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ	105

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวงจากสื่อต่างๆ	58
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ	60
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการจำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	63
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านแรงงานและจัดเก็บรายได้	67
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	71
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	75

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	54
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	54
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	55
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	55
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	56
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	56
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ	57
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	57
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	59
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตาม งานด้านการให้บริการ	61
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	62
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้าน สวัสดิการสังคม	66
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้าน เร่งรัดและจัดเก็บรายได้	70
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้าน สาธารณูปโภค	74
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้าน ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลผลิตของรัฐสมัยใหม่ (Modern State) โดยรัฐมีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นองค์กรที่มีอำนาจสูงสุดและมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่น กล่าวคือ หากไม่มีรัฐบาลกลางเกิดขึ้นก็ไม่มี การปกครองท้องถิ่นตามมา และหากรัฐสมัยใหม่ไม่ได้ให้การรับรองสถานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นที่มีมาแต่เดิมก็จะมีสถานะไม่เป็นทางการ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารงานในท้องถิ่นของตนเอง แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐ อย่างไรก็ตามภายใต้แนวคิดนี้เป็นการให้โอกาสกับประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองอย่างทั่วถึง ภายใต้ความเชื่อว่าหากอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน การปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรเป็นของตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานในท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้หลักการปกครองตนเอง (Local Self Government) ดังนั้นหลักการสำคัญในการจัดตั้งหรือยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีความชัดเจนเรื่องวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการกำหนดบทบาท รูปแบบการบริหาร และอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ เพราะการยกฐานะหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสถานภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังเช่น ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ซึ่งเชื่อว่าการยกฐานะเป็นหนึ่งในกระบวนการปรับรูปแบบการปกครองท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ม.ป.ป.)

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เดิมเป็นสภาตำบลลาดบัวหลวง หลังจากนั้นได้ยกระดับเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2539 มีปูชนียวัตถุที่สำคัญ คือ วัดสุทธาวาสวิปัสสนา ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 4 บ้านตะพังโคลน ตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการบรรจุพระบรมสารีริกธาตุของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า 9 องค์ ที่สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก ทรงประทานให้กับวัดเมื่อวันพุธที่ 19 พฤษภาคม 2547 มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 28 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 17,500 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือติดกับตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศใต้ติดกับเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันออกติดกับตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันตกติดกับตำบลหลักชัย อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง กำหนดเป้าหมายการพัฒนาชุมชนโดยเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนให้มีคุณภาพ และสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยวิสัยทัศน์ชุมชนร่มเย็น รู้รักสามัคคี ผู้นำดี มีน้ำใจ ไฟสว่าง ทางสะดวก เศรษฐกิจดี มีการศึกษาดี อนามัยดี มีอำนาจหน้าที่ต้องดำเนินการตามมาตรา 67 เพื่อจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คุ้มครองดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายภายใต้ระบบบริหารจัดการบ้านเมืองที่มีธรรมาภิบาล ดำรงไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและอยู่ในประชาคมโลกอย่างมีศักดิ์ศรี บริหารจัดการบ้านเมืองตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากนั้นแล้วยังมีพันธกิจในการส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการปกครองในท้องถิ่น เพื่อการร่วมขับเคลื่อนท้องถิ่นตามกรอบความเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาประเทศ ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน และให้สอดคล้องกับทิศทางของการปฏิรูปประเทศภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

แต่สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แจ้างเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มุ่งเน้นให้การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการ

ปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ จึงมีความจำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัยจากคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการวิจัยทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ได้ทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ก่อนนำไปวิเคราะห์สรุปผล และนำเสนอรายงานผลการสำรวจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ในลำดับต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ซึ่งในแต่ละด้านมีการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เคยมาขอรับบริการและมีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5,000 คน (ข้อมูลประชากรจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้านฝ่ายทะเบียนฯ อำเภอลาดบัวหลวง ณ เดือนกันยายน 2563)

1.4.4 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เคยมาขอรับบริการและมีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยในการวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 357 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565

1.4.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1.4.6.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง

1.4.6.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง ใน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง โดยยึดหลักความสะดวกรวดเร็ว ความเพียงพอทั่วถึง ความถูกต้องเหมาะสม ความเป็นธรรมและสม่ำเสมอ

1.5.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.3 งานด้านสวัสดิการสังคม หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสังคม สงเคราะห์ คนชรา คนพิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมการกีฬา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น งานส่วนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.4 งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าเช่า ค่าบริการ และรายได้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย ระเบียบ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.5 งานด้านสาธารณูปโภค หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค อาคาร ถนน ทางเท้าและสิ่งติดตั้งอื่น ๆ วางโครงการและควบคุมการก่อสร้างสาธารณูปโภค ซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค อาคาร ถนน ทางเท้า ปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อม เป็นพิษ ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง งานควบคุมพัสดุด้านโยธา ซ่อมบำรุงรักษาสาธารณูปการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.6 งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการให้บริการควบคุม ดูแล และสนับสนุน การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลเรื่องส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม พิจารณาจัดตั้งหรือยุบเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมการจัดการกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สืบเสาะเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับให้เข้าเรียนตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนส่งเสริมงานกิจกรรมนักเรียนของสถานศึกษาในพื้นที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการ และการสร้าง

ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนำไปสู่การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้เพิ่มมากขึ้นในอนาคตต่อไป

บทที่ 2

ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเจตคติ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

2.1.1 หลักการจัดระเบียบการปกครองท้องถิ่น

โดยทั่วไปหลักการปกครองประเทศนิยมแบ่งเป็น 3 หลัก คือ หลักการรวมอำนาจปกครอง (Centralization) หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (De-Concentration) และหลักการกระจายอำนาจปกครอง (De-Centralization)

2.1.1.1 หลักการรวมอำนาจปกครอง (Centralization) หลักการรวมอำนาจปกครอง (Centralization) หมายถึง หลักการจัดวางระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยรวมอำนาจในการปกครองไว้ให้แก่การบริหารราชการส่วนกลาง อันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือทบวงการเมืองต่าง ๆ ของรัฐ และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางโดยให้ขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปกครองตลอดทั่วทั้งอาณาเขตของประเทศ

2.1.1.2 หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (De-Concentration) หลักการแบ่งอำนาจ (De-Concentration) หมายถึง หลักการบริหารราชการที่หน่วยงานราชการส่วนกลางได้แบ่งและมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการบางส่วนให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางที่เป็นตัวแทนไปปฏิบัติงานประจำในเขตการปกครองส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศเพื่อดำเนินการในกิจการบางอย่างที่ไม่ได้เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของส่วนรวมได้ตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้

2.1.1.3 หลักการกระจายอำนาจปกครอง (De-Centralization) หลักการกระจายอำนาจปกครอง (De-Centralization) หมายถึง หลักการที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วน

ให้แก่องค์การอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางให้จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหารเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้

2.1.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

2.1.2.1 ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย ให้มีส่วนเป็นนิติบุคคลหน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการปกครองส่วนกลาง เพียงแต่กำกับดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2.1.2.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

2.1.2.3 มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน จัดทำกิจกรรมและวินิจฉัยสั่งการได้เองพอสมควรด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

2.1.2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามที่รัฐอนุญาต เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

2.1.3 จุดแข็งของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

2.1.3.1 ทำให้มีการสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่า

2.1.3.2 เป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางของภาครัฐ

2.1.3.3 เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตย เพราะการกระจายอำนาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

2.1.4 จุดอ่อนของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

2.1.4.1 อาจก่อให้เกิดการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างท้องถิ่นซึ่งมีผลกระทบต่อเอกภาพทางการเมืองและการปกครองและความมั่นคงของประเทศ ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นอาจมุ่งแต่ประโยชน์ของท้องถิ่นตน ไม่ให้ความสำคัญกับส่วนรวม

2.1.4.2 ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งอาจใช้อำนาจบังคับกดขี่คู่แข่ง หรือประชาชนที่ไม่ได้อยู่ฝ่ายตนเอง

2.1.4.3 ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณ เพราะต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากรประจำอยู่ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่น ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเหมือนการบริหารราชการส่วนกลาง

2.1.5 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางดังนั้นจะเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

2.1.5.1 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นและท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2.1.5.2 การกระจายอำนาจตามบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะเป็นกิจการซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น ขอบเขตของการดูแลกิจการในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกันไปในรายละเอียดตามลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศ แต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ รัฐบาลกลางมีได้รวมศูนย์อำนาจการดูแลจัดการแทบทุกอย่างไว้ที่ตัวเอง แต่ปล่อยให้ท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการกำหนดลักษณะต่างๆ ในท้องถิ่นของตนในแง่นี้ การจัดการบริหารประเทศดังกล่าวกันนับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผล ทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมากและแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกัน ยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสามารถจัดเวลาไปดูแลและแก้ไขกิจการทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่นจึงมีคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้าน คือ แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาระดับชาติ และเสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศ เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขสังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตัวเอง

2.1.6 การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย

2.1.6.1 หลักการจัดระเบียบการปกครอง หลักการพื้นฐานของการจัดระเบียบการปกครอง/บริหารราชการแผ่นดินของนานาประเทศ แบ่งได้เป็น

1. การรวมอำนาจปกครอง (Centralization) เป็นการรวมอำนาจการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ไว้ที่ ราชการส่วนกลาง ได้แก่ คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สังกัดราชการส่วนกลาง ที่สามารถใช้อำนาจบริหารครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นหลักที่ถือเอาสิทธิขาดในการปกครองเป็นที่ตั้ง

2. การกระจายอำนาจ (De-Centralization) เป็นวิธีการที่รัฐ/ราชการส่วนกลางโอนอำนาจการปกครอง หรือ บริหารบางส่วนบางเรื่อง ที่เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรหรือนิติบุคคลอื่นรับไปดำเนินการแทนภายในอาณาเขตของแต่ละท้องถิ่น ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นโดยมีอิสระพอสมควร ราชการส่วนกลางเพียงกำกับดูแล (มิใช่บังคับบัญชา) เป็นหลักที่ถือเอาเสรีภาพของประชาชนที่จะปกครองตนเองเป็นที่ตั้ง

3. การแบ่งอำนาจ (De-Concentration) เกิดจากข้อจำกัดของการรวมอำนาจในเรื่องของความล่าช้าและไม่ทั่วถึงทุกท้องที่พร้อมๆ กัน ราชการส่วนกลางจึงแบ่งมอบอำนาจการตัดสินใจทางการบริหารในบางเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางที่ส่งไปประจำปฏิบัติหน้าที่ในภูมิภาค/เขตการปกครองต่างๆ (Field Office) สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุ นโยบายและวัตถุประสงค์ของราชการส่วนกลาง

2.1.6.2 รูปแบบและความสัมพันธ์ของการจัดระเบียบการปกครอง จากหลักการพื้นฐานข้างต้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ต่างก็จัดรูปแบบการปกครองบนหลักการดังกล่าวแต่จะแตกต่างกันไปตามประวัติการปกครอง/การจัดตั้ง/ความเป็นประเทศ โดยอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. แบบที่ส่วนกลางมีอำนาจมาก หรือ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการปกครองโดยรัฐบาลกลาง/ส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากส่วนกลางในรูปของเงินอุดหนุนเฉพาะกิจให้ท้องถิ่นดำเนินการตามที่ส่วนกลางเห็นสมควรภายใต้การดูแลของส่วนกลางทั้งก่อนและหลังดำเนินการผ่านทางกระบวนการทางการเงิน อาทิ ญี่ปุ่น ไทย และอังกฤษ (ในยุคนายกรัฐมนตรี มากาเรต แทชเชอร์)

2. แบบที่ท้องถิ่นมีอำนาจมาก เป็นรูปแบบที่พบในประเทศเกิดใหม่ที่ท้องถิ่นเกิดก่อนรัฐบาลกลาง อำนาจ รัฐบาลกลางคือ อำนาจที่ท้องถิ่นต่าง ๆ มอบให้ ดังนั้น ท้องถิ่นจะรับผิดชอบจัดทำกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ ยกเว้น กิจกรรมระดับชาติ/ระดับประเทศ อาทิ สหรัฐอเมริกา สวีเดน แคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์

3. แบบที่พยายามหาจุดลุลายระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่น อาทิ ฝรั่งเศส มีการปรับปรุงรูปแบบความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนกลาง - ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความคล่องตัวมากขึ้น โดยปรับบทบาทในการควบคุมของ "ผู้ว่าฯ" ที่รัฐบาลแต่งตั้งที่เคยมีอำนาจมากให้ทำหน้าที่เป็นเพียง

"ผู้ประสานงาน" และดูแลงบประมาณจากส่วนกลาง ขณะเดียวกันก็มีการจัดการดูแลในระดับ "มณฑล" (Region) โดยดูแลเฉพาะเรื่องการวางแผนพัฒนาในเขตพื้นที่นั้น ๆ เป็นสำคัญ

2.1.6.3 รูปแบบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น แม้จะมีความหลากหลายในการจัดองค์กร/รูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แต่โดยทั่วไปอาจสรุปได้ว่า มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทมหานคร ได้แก่การบริหารมหานครต่าง ๆ อาทิ โตเกียว นิวยอร์ก ลอนดอน กทม. ฯลฯ
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมือง อาทิ เทศบาล หรือ Country
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนขนาดเล็ก / ชุมชนชนบท อาทิ Village ของสหรัฐอเมริกา หรือ อบต. ของ ไทย

2.1.6.4 การปกครองท้องถิ่นของไทย ประเทศไทยได้ใช้หลักการจัดระเบียบการปกครองทั้ง 3 รูปแบบ ในที่นี้จะขอสรุปลักษณะการกระจายอำนาจให้การปกครองท้องถิ่นของไทย ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 มาจนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงแรก ตั้งแต่การปฏิรูประบอบราชการสมัย ร.5 จนถึงการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ช่วงนี้รัฐยังรวมศูนย์อำนาจการปกครองไว้ที่ส่วนกลางเป็นส่วนใหญ่ การแบ่งอำนาจให้ภูมิภาค และกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นยังมีน้อย ในส่วนกลางมีการจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ส่วนภูมิภาคมีการจัดตั้งแขวง อำเภอ เมือง ส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ กับสุขาภิบาลหัวเมือง โดยได้ตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ.127 ขึ้น รองรับการจัดตั้งสุขาภิบาลในพื้นที่ที่พร้อม ซึ่งมีการจัดตั้งน้อยมาก ไม่ได้ขยายไปทั่วราชอาณาจักร

ช่วงที่สอง ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 จนถึง พ.ศ. 2540 เป็นช่วง 65 ปีที่มีวิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจมาก เริ่มจากการจัดตั้งเทศบาลในปี 2476 สภาจังหวัดในปี 2481 สุขาภิบาลในปี 2495 องค์การบริหารส่วนตำบลในปี 2499 เป็นการเริ่มให้มีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นในเขตเมืองก่อน แม้จะมีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่น แต่ผู้บริหารของสุขาภิบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังมาจากข้าราชการและ ผู้บริหาร อบต. มาจากกำนัน ไม่ใช่มาจากการเลือกตั้งของราษฎร การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงไม่สามารถทำได้ อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นเริ่มมีการจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานครเมื่อปี 2518 เมืองพัทยาเมื่อปี 2521 ต่อมาก็ได้มีการปรับปรุงรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น พ.ร.บ. กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

ช่วงที่สาม ปี 2540 - ปัจจุบัน เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จึงได้กำหนดเรื่องการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นไว้ชัดเจนขึ้น โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจ

อิสระในการบริหารงานของตนเองมากขึ้น ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง เพิ่มเติมหน้าที่เกี่ยวกับการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่น และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยมีกฎหมายรองรับให้มีเป้าหมายในการกระจายอำนาจที่ชัดเจน เช่น ให้ท้องถิ่นมีรายได้เป็น 20% ของรายได้รัฐบาลภายในปี 2544 และ 35% ภายในปี 2549 ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่มีความซ้ำซ้อนระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค กับท้องถิ่นให้แล้วเสร็จภายใน 4 ปี ทำให้ต้องมีการปรับปรุงกฎหมายของท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ และจัดตั้งองค์กรรองรับเพื่อให้การกระจายอำนาจการปกครองแก่ท้องถิ่นเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม ภายใต้กรอบเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และกฎหมายประกอบฉบับต่าง ๆ

พิจารณาในแง่รูปแบบและความสัมพันธ์ของการจัดระเบียบการปกครองแล้ว สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่นของไทยในระยะแรก เป็นรูปแบบที่ส่วนกลางมีอำนาจมาก ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการแต่งตั้งเป็นส่วนใหญ่ ขาดอำนาจอิสระทางการเงิน การคลัง การจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ ต่อเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 แล้ว จึงมีการปรับปรุงรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพิ่มหน้าที่กระจายอำนาจด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ และการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ มากขึ้น และเพิ่มมิติใหม่ในการควบคุมตัวผู้บริหารท้องถิ่นโดยประชาชน ด้วยการเข้าชื่อเสนอ ขอบังคับท้องถิ่น และเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นได้ด้วย ซึ่งเมื่อมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ท้องถิ่นก็จะมีอำนาจอิสระในการบริหารงานของตนเองได้มากขึ้น โดยส่วนกลางก็ยังมีกลไกในการกำกับดูแล การดำเนินการของท้องถิ่นผ่านคณะกรรมการระดับต่าง ๆ ในรูปแบบไตรภาคี ทำให้การใช้อำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เกิดดุลยภาพที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2.1.7 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น

หลังจากทราบถึงลักษณะสำคัญ จุดแข็งและจุดอ่อนของการบริหารราชการแผ่นดิน หรือการใช้อำนาจปกครองรูปแบบต่าง ๆ แล้ว ในส่วนนี้จะกล่าวถึงประวัติและรูปแบบการกระจายอำนาจการปกครองหรือการปกครองท้องถิ่นของไทย ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 จนถึงปัจจุบัน โดยสรุปสาระสำคัญจากกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น โดยตรงดังนี้

2.1.7.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรสยาม

พ.ศ. 2476 จัดระเบียบบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ส่วนกลาง คือ คณะรัฐมนตรี ส่วนภูมิภาคจะส่งข้าราชการไปประจำ ส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาล กระทรวงเป็นทบวงการเมืองมีฐานะเป็นนิติบุคคล โอนอำนาจการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้กรมการจังหวัด จากนั้นายอำเภอให้กรมการอำเภอ ยกเลิกมณฑล เหลือจังหวัด และอำเภอ

กำหนดท้องถิ่นเพิ่มขึ้นใหม่คือ เทศบาล ผลของกฎหมาย คือ มีการระบุถึงราชการส่วนท้องถิ่นเป็นครั้งแรก

2.1.7.2 พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 กำหนดให้มีเทศบาล 3 ระดับคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล โดยมีโครงสร้างองค์กรคือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณ ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่มีอำนาจอิสระที่จะปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ตนเองตามที่กฎหมายบัญญัติ ผลของกฎหมายคือ มีองค์กรการปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า "เทศบาล" เป็นครั้งแรก

2.1.7.3 พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดออกจากกฎหมายของเทศบาล แต่สภาจังหวัดยังไม่เป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรท้องถิ่นตามกฎหมายตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจของบุคคลในท้องถิ่น และเป็นสภาที่ปรึกษาแก่กรรมการจังหวัดตามที่กำหนด ผลของกฎหมายคือ แยกสภาจังหวัดออกจาก พ.ร.บ. ของเทศบาล แต่ยังไม่มีความเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น

2.1.7.4 พ.ร.บ.สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จัดตั้ง "สุขาภิบาล" เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นนอกเขตเมือง บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ ไม่มีสภา โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งไว้ 2 ข้อ คือ เป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ชุมชนใหญ่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้อง ราษฎรอย่างน้อย 1,500 คน มีพื้นที่ 1-4 ตร.กม. ผลของกฎหมายคือ เกิดสุขาภิบาลรูปแบบใหม่ โดยผสมผสานรูปแบบของเทศบาลกับสุขาภิบาลหัวเมืองเดิม ตาม พ.ร.บ. สุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 เพื่อเตรียมความพร้อมยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไป

2.1.7.5 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ยกเลิก พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2476 โดยให้ปลัด-กระทรวงมีอำนาจรับผิดชอบในราชการประจำของกระทรวง กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาค (จังหวัด/อำเภอ) จัดตั้ง "ภาค" เพิ่มขึ้นอีกระดับ เพิ่ม "สุขาภิบาล" เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น ผลของกฎหมายคือ มีราชการส่วนภูมิภาคระดับ "ภาค" เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก

2.1.7.6 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ปรับปรุง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2486 ให้มีความเหมาะสม ในเรื่องเกณฑ์การจัดตั้ง ส่วนโครงสร้างประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีเช่นเดิม ผลของกฎหมายคือ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลและกำหนดเกณฑ์การแบ่งระดับของเทศบาล

2.1.7.7 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เกิดองค์กรปกครองท้องถิ่นใหม่เรียกว่า "องค์กรบริหารส่วนจังหวัด" (อบจ.) ประกอบด้วย "สภาจังหวัด" และ "ผู้ว่าราชการจังหวัด" สภาจังหวัดทำหน้าที่นิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหาร และควบคุมฝ่าย

บริหาร ต่างจากสภาจังหวัดเดิมตาม พ.ร.บ. สภาจังหวัดปี 2481 ที่เป็นเพียงสภาที่ปรึกษาเท่านั้น ผลของกฎหมายคือ เกิด อบจ. ที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่เต็มรูปแบบมากขึ้น

2.1.7.8 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 กำหนดให้ตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ รายจ่าย และพนักงานตำบลที่ได้รับงบประมาณของตนเอง สามารถดำเนินกิจการของตำบลได้อย่างอิสระ ให้ชื่อว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" (อบต.) ผลของกฎหมายคือ เกิดองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบ อบต. ขึ้นอีกรูปแบบหนึ่ง แต่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จเพราะประชาชนไม่เลื่อมใสศรัทธาสนใจเข้าร่วมกิจกรรม มีการครอบงำจากข้าราชการ ความไม่สามัคคีของสมาชิกและรายได้ที่ไม่เพียงพอในการจัดทำโครงการพัฒนาต่าง ๆ

2.1.7.9 ประกาศของคณะปฏิวัติที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 จัดระเบียบการบริหารระดับตำบลใหม่ มีสภาตำบลเพียงรูปแบบเดียว ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และหน่วยการปกครองท้องถิ่น จนกระทั่งปี 2518 สภาตำบลมีคณะกรรมการสภาตำบล เป็นองค์กรบริหาร มีกำนันเป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ราษฎรเลือกหมู่บ้านละ 1 คน เป็นกรรมการ ปลัดอำเภอ/พัฒนากร เป็นที่ปรึกษา ครุประชากรเป็นเลขานุการ ผลของกฎหมายคือ อบต. ในฐานะองค์กรปกครองท้องถิ่นถูกยกเลิก มีเพียงสภาตำบล จึงไม่มีสภา มีเพียงคณะกรรมการสภาตำบลเป็นองค์กรบริหาร

2.1.7.10 ประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 รวมเอากิจการนครหลวงกรุงเทพธนบุรี อบจ.พระนคร อบจ.ธนบุรี สุขาภิบาลในจ.พระนคร และจ.ธนบุรี เป็นจังหวัดพิเศษ เรียกว่า "กรุงเทพมหานคร" โดยมีผู้ว่าฯ มาจากการแต่งตั้ง และสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งเขตละ 1 คน ผลของกฎหมายคือ กทม.ยังมีฐานะเป็นราชการส่วนภูมิภาคตามกฎหมาย

2.1.7.11 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 กทม. เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษโดยสมบูรณ์ทั้งผู้ว่าฯ และสมาชิกสภาทม. ล้วนมาจากการเลือกตั้ง มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากขึ้น แต่ในช่วง 10 ปีแรก ให้ผู้ว่าฯมาจากการแต่งตั้งไปก่อน ฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติไม่อาจก้าวล่วงอำนาจหน้าที่ระหว่างกันได้ ผลของกฎหมายคือ เกิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเป็นองค์กรแรก

2.1.7.12 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 กำหนดท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นอีกประเภทหนึ่งคือ เมืองพัทยา รูปแบบการบริหารแบบผู้จัดการเทศบาล โครงสร้างประกอบด้วยสภาเมืองพัทยาจำนวน 17 คน เลือกเป็นนายก 1 คน แต่ไม่มีอำนาจบริหาร กับปลัดเมืองพัทยาที่สภาเมืองพัทยาเป็นผู้ว่าจ้าง มีวาระไม่เกิน 4 ปี ผลของกฎหมายคือ มีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเพิ่มขึ้นอีก 1 แบบ

2.1.7.13 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ปรับปรุง พ.ร.บ. กทม. ให้ฝ่ายบริหารคือ ผู้ว่าฯ มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง พร้อมกับ สภา กทม./สมาชิกสภาเขต ผลของกฎหมายคือ กรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่สมบูรณ์ขึ้น

2.1.7.14 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นการผนึก กำลังภาครัฐราชการ มีการปรับปรุงการใช้อำนาจและแบ่งอำนาจระหว่างกันอย่างชัดเจน มีการระบุ หน้าที่ส่วนราชการ กำหนดระบบการมอบอำนาจลดหลั่นกัน ในส่วนท้องถิ่นได้แบ่งเป็น อบจ./ เทศบาล/และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายกำหนด

2.1.7.15 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 สภา ตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างการบริหารใช้รูปแบบ กรรมการ สมาชิกประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ฯ และสมาชิกจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน อยู่ในวาระ 4 ปี สภาตำบลมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 1.5 แสนบาท 3 ปี ย้อนหลัง ให้จัดตั้งเป็น อบต. ซึ่งมี ทั้งสภา อบต. และคณะกรรมการบริหาร อบต. ที่สมาชิกเลือกกันเอง ผลของกฎหมายคือ เกิดสภา ตำบลที่มีอำนาจอิสระมากขึ้น และ อบต.ที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่สมบูรณ์แบบ

2.1.7.16 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 บัญญัติเรื่องการปกครอง ท้องถิ่นไว้ในหมวด 9 เป็นครั้งแรกของประวัติศาสตร์รัฐธรรมนูญไทย โดยบัญญัติเรื่องการกระจาย อำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนหลายประเด็น ดังนี้

ด้านองค์กร ให้ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงานของตนเอง ตามความต้องการของ ประชาชน มีองค์ประกอบทั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ด้านการบริหาร ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงาน สามารถกำหนดนโยบายของ ตนเอง มีอิสระทั้งด้านการเงิน การคลัง และการบริหารบุคคล

ด้านอำนาจหน้าที่ กำหนดหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นและท้องถิ่นด้วยกัน โดยเฉพาะ การจัดบริการสาธารณะ การจัดสรรรายได้จากภาษีอากร ให้มีคณะกรรมการไตรภาคีทบทวนทุก 5 ปี

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมใน การสงวน บำรุง ใช้ ทรัพยากรธรรมชาติ และควบคุมกำจัดมลพิษจากสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีสิทธิ ฟ้องร้ององค์กรปกครองท้องถิ่น ในการกระทำหรือละเว้นการกระทำของท้องถิ่น/พนักงาน ประชาชน 3 ใน 4 มีสิทธิเข้าชื่อเพื่อขอถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ ประชาชนกึ่งหนึ่งของผู้มีสิทธิสามารถ เสนอให้มีการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่นได้ ผลของกฎหมายคือ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกระจาย อำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น และกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนในการกระจายอำนาจหน้าที่ งบประมาณให้กับท้องถิ่นมากและชัดเจนยิ่งขึ้น

2.1.7.17 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อบจ. เป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น เขต อบจ.ได้แก่เขตจังหวัด โครงสร้างประกอบด้วยสภา อบจ. และนายก อบจ. อำนาจหน้าที่เน้นหนักการจัดทำแผนพัฒนา สนับสนุนการพัฒนาสภาพตำบลและท้องถิ่นอื่น มีแหล่งรายได้เพิ่มขึ้นทำนองเดียวกับ อบต. พนักงานส่วนจังหวัดเดิมเปลี่ยนเป็นข้าราชการ อบจ.

2.1.7.18 พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เปลี่ยนสุขาภิบาล 980 แห่งเป็นเทศบาลตำบล มีผลตั้งแต่ 25 พ.ค. 2542 กรรมการสุขาภิบาลที่มาจาก การเลือกตั้งเปลี่ยนเป็นสมาชิกสภาเทศบาล เลือกเพิ่มอีก 3 คน เป็น 12 คน เลือกกันเองเป็นนายกเทศมนตรี และประธานสภา ผลของกฎหมายคือ ยกเลิกสุขาภิบาลทั้งหมด ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2.1.7.19 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 11 มี.ค. 2542 แก้ไขวาระของสมาชิกสภาเทศบาลจาก 5 ปี เหลือ 4 ปี เพิ่มเติมลักษณะของสภาเทศบาล การพ้นสมาชิกภาพสมาชิกสภาเทศบาล การถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาลโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพิ่มอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

2.1.7.20 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 เพิ่มเติมสาระสำคัญดังนี้ เหตุแห่งการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (สจ.) นายกและรองนายก อบจ. เพิ่มหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี เพิ่มเติมให้ราษฎรเข้าชื่อเสนอประธานฯ ให้ออกข้อบัญญัติ อบจ. ได้

2.1.7.21 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พ.ค. 2542 มีสาระสำคัญเพิ่มเติมดังนี้ โครงสร้างสภา อบต. ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน ตัดสมาชิกที่เป็นโดยตำแหน่ง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบลออกไป ฝ่ายบริหาร อบต. ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร 1 คน กรรมการบริหาร 2 คน ให้มีการยุบรวมสภาตำบล/ อบต. ในเขตอำเภอเดียวกันได้ เพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยว การผังเมือง ผลของกฎหมายคือ โครงสร้างและการบริหารงานของ อบต. สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองให้ท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

2.1.7.22 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 ปรับโครงสร้างจากสภาเมือง ปลัดเมือง เป็นสภาเมืองและนายกเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา 24 คน มาจากการเลือกตั้ง (ตัดที่แต่งตั้งโดยรัฐมนตรี) เพิ่มสิทธิประชาชนในการลงคะแนนขับสมาชิกสภา หรือผู้บริหารนายกมีฐานะผู้บริหาร ได้รับเลือกจากราษฎรโดยตรง มีวาระ 4 ปี เพิ่มหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแลสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การผังเมือง จราจร บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี วัฒนธรรม

ท้องถิ่น ราษฎรสามารถเข้าซื้อเสนอสภาออกข้อบัญญัติท้องถิ่น ผลของกฎหมายคือ โครงสร้างและ การบริหารงานเมืองพืยาสอดคล้องกับเนื้อหาแห่งรัฐธรรมนูญปี 2540

2.1.8 แนวโน้มและทิศทางการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นของไทย

จากข้อมูลประวัติความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 - ปัจจุบัน พบว่ามี แนวโน้มของการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากให้อำนาจแก่ท้องถิ่นที่เป็นชุมชน เมืองก่อน จัดตั้งเป็นเทศบาล สุขาภิบาล ต่อมาขยายเป็นพื้นที่ทั้งจังหวัด เช่น อบจ. แม้ในระยะแรก ผู้บริหารและสมาชิกสภาของบางรูปแบบจะมาจากการแต่งตั้ง แต่ก็ค่อย ๆ หมดไป ส่วนพื้นที่ที่มี ลักษณะพิเศษก็มีรูปแบบของท้องถิ่นเป็นการเฉพาะเช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพืยา และใน ท้ายที่สุดก็ขยายพื้นที่ของท้องถิ่นลงไปถึงชุมชนระดับตำบลคือ อบต. จนเมื่อรัฐธรรมนูญปี 2540 ประกาศบังคับใช้ โดยแยกเรื่องของการปกครองท้องถิ่นไว้เป็นหมวดหนึ่งโดยเฉพาะ ทำให้อำนาจใน การปกครองตนเองของประชาชนมีมากขึ้น เช่น มีสิทธิการเข้าซื้อถอดถอนผู้บริหาร สมาชิกสภา เข้าซื้อกันเสนอให้มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เพิ่มเติมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสรับรู้ มีส่วนร่วม และใช้สิทธิ ในการปกครองชุมชนตนเองได้มากขึ้น บนพื้นฐานของการยอมรับ มีส่วนร่วม มีอิสระ เพื่อการพัฒนา ที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม และประเทศชาติโดยรวม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2558) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อบริการสาธารณะ ที่เป็นการกิจโดยตรงของ อบต. โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความ คาดหวังและความต้องการของประชาชน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559) ได้สรุปแนวคิด เกี่ยวกับบริการสาธารณะของส่วนราชการไว้ว่า บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความ อำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบ การกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อ สนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติ และจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะ เป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกใน การดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่า บริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2558) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชน เป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

Leon Duguit (1928) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุก ประเภทที่ผู้ปกครอง จะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบและ ควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนา สังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า นันทวัฒน์ บรมานันท์ และ Leon Duguit ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาล เป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญ นักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์ สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการ สาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความ สะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย กิกผล และคณะ, 2549) ซึ่ง คำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่าหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการ ทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการ กำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมใน การประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมี การจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

2.2.1.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

2.2.1.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De-Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริหารราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

2.2.1.3 การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (De-Centralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ รูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม

ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการ จัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้น ๆ ด้วยตัวเองหรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจ จัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัท จำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าว โดยสรุป อาจแบ่ง วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธีการใหญ่ ๆ คือ

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการ สาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของ ท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ 1) การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่าง ๆ และ 2) การจัดตั้งหน่วยงาน ขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและ การคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบกา รพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถ จัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ 1) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติ บุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลง ร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดย จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหกรณ์และการจัดตั้งบริษัทจำกัด

วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจ ขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการ สาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

วิธีการที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่า การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA”

วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการ การกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s Audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

2.2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรรถย กิกผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการ

เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

2.2.3 การจัดการบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551)

2.2.4 วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

2.2.4.1 กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2.2.4.2 กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรรณานนท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดำเนินจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ให้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลต่อ

ผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2.2.5 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547) กล่าวว่า บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

2.2.5.1 บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ
2. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2.2.5.2 บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

2.2.5.3 การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการหรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

2.2.5.4 บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับ

ท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

2.2.6 การจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับอันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (โกวิท พวงงาม, 2550) บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางการศึกษาและวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

2.2.6.1 แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (คำณวน เลาไพบุลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียมวิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น

ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (คำณวน เลาไพบุลย์กิจเจริญ, 2555) การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้ การให้คำแนะนำ ปรัชษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมีมติการให้บริการ

2.2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.7.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจสนองความต้องการ แก่ลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถแบ่งการบริการได้แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

2.2.7.2 หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธ บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดีมิลเล่ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชวงค์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติมีทักษะ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดีและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนวย ตั้งเจริญชัย (2547) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าโดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
 2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
 3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
 4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
 5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนทางการบริการ
 6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น
- ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีคุณลักษณะที่ดี ดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย

4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ชวนเถียง ใส่อารมณ์ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

2.2.8.1 เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

1. สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย
2. การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว
3. อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ
4. เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน อาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการมีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2.2.8.2 เชิงปริมาณ

1. ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้งเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2. เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

2.2.9 การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

2.2.9.1 คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์อาคารและสถานที่ เป็นต้น

2.2.9.2 คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

2.2.9.3 คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

2.2.9.4 คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น

2.2.9.5 คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

2.2.10 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2546)

2.2.10.1 รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

2.2.10.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

2.2.10.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

2.2.10.4 ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3.1 ข้อมูลพื้นฐานและสภาพโดยทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เดิมเป็นสภาดำบลลาดบัวหลวง หลังจากนั้นได้ยกระดับเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2539 มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 28 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 17,500 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือติดกับตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศใต้ติดกับเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันออกติดกับตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันตกติดกับตำบลหลักชัย อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง กำหนดเป้าหมายการพัฒนาชุมชนโดยเน้น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนให้มีคุณภาพ และสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยวิสัยทัศน์ชุมชนร่มเย็น รู้รักสามัคคี ผู้นำดี มีน้ำใจ ไฟสว่าง ทางสะดวก เศรษฐกิจดี มีการศึกษาดี อนามัยดี มีอำนาจหน้าที่ต้องดำเนินการตามมาตรา 67 เพื่อจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คุ้มครองดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายภายใต้ระบบบริหารจัดการบ้านเมืองที่มีธรรมาภิบาล ดำรงไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและอยู่ในประชาคมโลกอย่างมีศักดิ์ศรี บริหาร

จัดการบ้านเมืองตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการ
บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ
ผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ
ท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรง
มหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

31. กิจกรรมใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากนั้นแล้วยังมีพันธกิจในการส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการปกครองในท้องถิ่น เพื่อการร่วมขับเคลื่อนท้องถิ่นตามกรอบความเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาประเทศ ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน และให้สอดคล้องกับทิศทางของการปฏิรูปประเทศภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2.3.2 สภาพทั่วไปของชุมชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระยะทางห่างจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประมาณ 50 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 60 กิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มมีที่ดอนบางส่วน ประชาชนตั้งบ้านเรือนเป็นกลุ่มและเป็นแนวตามพื้นที่ราบลุ่มและประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก

2.3.3 การประกอบอาชีพของประชาชนในพื้นที่

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำอิฐ พนักงานหน่วยงาน ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ รัฐวิสาหกิจ อาชีพที่ทำรายได้ให้กับประชากรภายในตำบลมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรรม ด้านการเลี้ยงสัตว์ เกษตรส่วนใหญ่นิยมเลี้ยงไว้เพื่อบริโภคภายในครอบครัว และนำบางส่วนจำหน่ายเพื่อเป็นรายได้เสริม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเจตคติ

2.4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุทัย พรณสุใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยซึ่งสอดคล้องกับ ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีลภ (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อ

ความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Applewhite, P. B. (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good, C. V. (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

Maslow ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

2.4.2.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

2.4.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

2.4.2.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

2.4.2.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

2.4.2.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต้องงานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2.4.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

Freud ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

2.4.4 ความหมายของเจตคติ

“เจตคติ” เป็นศัพท์บัญญัติทางวิชาการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า ความเหมาะสม (Fitness) หรือการปรองดอง (Addictedness) (Webster, J.G., 1981)

คำว่าเจตคติหรือทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude หมายถึง ท่าทีความรู้สึก แนวความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, 2538: 237, 393) นอกจากนี้ การให้คำนิยามของเจตคติ มีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้นิยามหรือคำจำกัดความไว้หลากหลายแตกต่างกัน ดังนี้

Thurstone, L. L. (1964) กล่าวว่า เจตคติเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาชนิดหนึ่งซึ่งไม่สามารถสังเกตได้ง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงภายใน แสดงออกให้เห็นได้โดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และ

เจตคติยังเป็นเรื่องของความชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Allport, G. W. (1967) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมทางด้านจิตใจ อันเกิดขึ้นจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงกำหนดทิศทางปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Good, C. V. (1973) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งของสถานการณ์หรือค่านิยม โดยปกติจะแสดงออกมาพร้อมกับความรู้สึกและอารมณ์ เจตคติไม่อาจสังเกตได้โดยตรงแต่จะอ้างอิงได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก ทั้งที่เป็นพฤติกรรมทางภาษา และไม่ใช้ภาษา

จากความหมายของเจตคติที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อประสบการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับและพร้อมที่จะแสดงออกมาในทางที่สนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้ ซึ่งเจตคตินี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งนั้น

2.4.5 ทฤษฎีเจตคติ

ทฤษฎีเจตคตินั้นมีหลายทฤษฎี ซึ่งพอจะแบ่งออกเป็น 3 ทฤษฎีใหญ่ ๆ ได้ดังนี้ (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531)

2.4.5.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้แรงเสริม (Conditioning and Reinforcement Theories) เป็นทฤษฎีเจตคติที่ใช้หลักการเรียนรู้ที่มีเงื่อนไขและแรงเสริม คือ จะให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดก็นำสิ่งนั้นมาเป็นเงื่อนไขหรือนำไปเกี่ยวโยง (Associate) กับอีกสิ่งหนึ่งที่ชอบหรือสิ่งที่มีเจตคติที่ดีอยู่ก่อนแล้วจะเชื่อมโยงของสองสิ่งดังกล่าว และจะชอบในสิ่งที่เป็นเงื่อนไขนั้นด้วย

2.4.5.2 ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories) ทฤษฎีนี้ยึดหลักว่า บุคคลจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดจะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์หรือสร้างความพอใจแก่ตนเอง

2.4.5.3 ทฤษฎีการสอดคล้องของการรับรู้ (Cognitive Consistency Approach) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิด หรือการรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งทำให้เกิดความรู้สึกหลาย ๆ ด้าน หรือมีส่วนประกอบของการรู้ (Cognitive Element) หลายอย่าง รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้ารู้ในทางที่ดีมากกว่าในทางที่ไม่ดี ก็ จะเกิดความสอดคล้องของการรับรู้ขึ้น ทำให้เกิดเจตคติที่ดีในสิ่งนั้น หรือถ้ารู้ในทางที่ไม่ดีมากกว่าในทางที่ดีก็ จะเกิดความไม่สอดคล้องของการรับรู้ ทำให้มีเจตคติที่ไม่ดีหรือไม่ชอบสิ่งนั้น และเมื่อรู้ในทางที่ดีหรือไม่ดีพอ ๆ กัน ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งของการรับรู้ขึ้น เรียกว่าเกิดความไม่สอดคล้องของการรับรู้

(Cognitive Dissonance) ดังนั้นบุคคลจะต้องรู้ในทางที่ดีให้มากกว่าในทางที่ไม่ดี จึงจะมีเจตคติในทางที่ดี

2.4.6 ลักษณะของเจตคติ

เจตคติมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ (ปราณี ทองคำ, 2539)

2.4.6.1 เจตคติที่มีที่หมาย (Attitude Object) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น คน สถานที่ สิ่งของ สถานการณ์ หรือสิ่งที่เป็นธรรม เช่น เสรีภาพ ความรักประชาธิปไตย ฯลฯ

2.4.6.2 มีการระบุในแง่ดี - ไม่ดี (Evaluation Aspect) มีความผันแปรในทางบวกและทางลบหรือในด้านการสนับสนุนหรือต่อต้าน

2.4.6.3 มีลักษณะคงทน (Relatively Enduring) เจตคติของคนที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้ นักจิตวิทยาจะไม่ถือเป็นของถาวร แต่ลักษณะของความคงทนก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เจตคติเปลี่ยนแปลงได้แต่การเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลานาน

2.4.6.4 มีความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response) คือ มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามเจตคติที่เขาถืออยู่ เช่น มีความพร้อมที่จะซื้อรถยนต์ถ้ามีเงิน ทั้งนี้เพราะมีเจตคติที่ดีต่อรถยนต์อยู่แล้ว

2.4.7 ประโยชน์ของเจตคติ

เจตคติ เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้นักแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งเจตคติมีประโยชน์ดังนี้ (อัญนา มุกดาสนิท, 2545)

2.4.7.1 เจตคติ ช่วยให้เกิดความรู้ คือคนเราจะแสวงหาระดับความสามารถ ความมั่นคง เพื่อที่จะรับรู้หรือได้มาตามจุดหมาย

2.4.7.2 เจตคติ ช่วยในการปรับตัว เจตคติ จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลปรับตัวเพื่อให้ได้รับความสำเร็จ และไปสู่จุดหมายที่พึงพอใจ

2.4.7.3 เจตคติ ช่วยในการแสดงออกถึงค่านิยม ซึ่งเป็นการแสดงออกในเรื่องความคิดเห็นของบุคคลให้มีความสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม

2.4.7.4 เจตคติ ช่วยในการป้องกันตนเอง คือสิ่งแวดล้อมหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ อาจทำให้เกิดความไม่สบายใจขึ้น ดังนั้น บุคคลป้องกันโดยสร้างเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางลบเพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภิรมย์พร ไชยยนต์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีการปกครองตนเองตาม เจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง ปัญหา

และอุปสรรคของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย และเพื่อวิเคราะห์แนวทางในการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นและรูปแบบการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด โดยมีขอบเขตการศึกษา คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พุทธศักราช 2550) ร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเชียงใหม่มหานคร ร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการปัตตานีมหานคร และร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารจังหวัดปกครองตนเอง โดยวิเคราะห์โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การกำกับดูแล การคลังและงบประมาณ การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ตามแนวคิดการปกครองตนเอง กรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด เปรียบเทียบการปกครองท้องถิ่นของต่างประเทศ คือ ประเทศญี่ปุ่นและประเทศฝรั่งเศส โดยจากการศึกษาพบว่า การปกครองท้องถิ่นไทยมีปัญหาในด้านโครงสร้างที่ทับซ้อนกัน ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นที่ยังไม่ชัดเจน ปัญหาด้านการกำกับดูแลที่ราชการส่วนภูมิภาคกำกับดูแลท้องถิ่นจนขาดอิสระ ปัญหาด้านการคลัง งบประมาณที่ไม่เพียงพอและขาดการพัฒนา ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลซึ่งขาดการพัฒนาและความก้าวหน้าทางสายอาชีพ และปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างเพียงพอ

ณัฐพล นิลนพคุณ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การกระจายอำนาจ : ศึกษากรณีการถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐานจากกระทรวงศึกษาธิการไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติตามนโยบายการถ่ายโอนการศึกษาก็มีการต่อต้านจากองค์กรประถมศึกษาทั่วประเทศ จึงเป็นปัญหาที่ทำให้รัฐบาลต้องแก้ไข กรอบการศึกษาในงานวิจัยมี 3 ประเด็นได้แก่ 1) การเมืองนโยบายการถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) การแก้ปัญหาการถ่ายโอนการศึกษา และ 3) ทิศทางและผลกระทบของปัญหาการถ่ายโอน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายโอนการศึกษาสามารถดำเนินการได้ในด้านกระบวนการ แต่จำนวนสถานศึกษาที่รับการถ่ายโอนประสบความล้มเหลว และการต่อต้านขององค์กรครูทำให้เกิดผลกระทบตามมา 5 ประการ ได้แก่ 1) ทำให้รัฐบาลต้องมีการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์โดยใช้วิธีการสมัครใจ 2) การดำเนินการถ่ายโอนไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ 3) องค์กรครูมีแนวความคิดในการถ่ายโอนออกเป็นสองขั้ว คือ ฝ่ายหนึ่งไม่ต้องการให้มีการถ่ายโอนทุกกรณี แต่อีกฝ่ายหนึ่งเห็นด้วยกับการถ่ายโอนโดยเงื่อนไขความสมัครใจ 4) ครูมัธยมที่สังกัดกรมสามัญศึกษาเดิม มีความเห็นแตกแยกออกเป็นสองฝ่าย คือ ฝ่ายหนึ่งต้องการถ่ายโอนไปอยู่กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดและอีกฝ่ายหนึ่งต้องการตั้งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษาจังหวัด และ 5) ทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิดการถ่ายโอนการศึกษาระหว่างข้าราชการครูกับองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสรุปในภาพรวมจึงยังไม่สามารถกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่การถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐานไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จ

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอยะผิง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลและเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เนื่องจากในรอบหลายปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือได้รับรางวัล อปท.ที่มีการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นติดต่อกัน เป็นระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ. 2549 - 2551) ได้รับรางวัลชมเชยในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 และได้รับรางวัลพระปกเกล้าสำหรับ อปท. ที่มีความเป็นเลิศ ในมิติที่ (3) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม ประจำปีงบประมาณ 2557 ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า หากรางวัลต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ได้รับ สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประเมินผล การให้บริการแก่ประชาชนได้อย่าง น่าเชื่อถือจริง ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้สะท้อนถึงระบบและกลไกและคุณภาพการจัดบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จำเป็นจะต้องสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์เพื่อใช้เป็นต้นแบบในอนาคตต่อไป เครื่องมือที่ใช้คือแบบสำรวจ มีคำถามหลัก 31 ข้อ และคำถามรอง 123 ข้อ โดยข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจประกอบไปด้วยคำถามเชิงบวก (Positively Worded) และเชิงลบ (Negatively Worded) ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน การสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วยการประเมิน 4 ระดับ (Four - Scale, Force Rating) ได้แก่ พึงพอใจอย่างยิ่ง หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง พึงพอใจหรือเห็นด้วย ไม่พึงพอใจ หรือไม่เห็นด้วย และไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้แบบสำรวจได้ผ่านการประเมินคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการปกครองท้องถิ่น และได้ดำเนินการทดสอบ (Pilot Test) โดยการจัดเก็บข้อมูล ในพื้นที่ อปท. จังหวัดระยอง จำนวน 250 ชุด ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 เพื่อประเมินข้อคำถาม และวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability Test) จากนั้นจึงนำมาปรับข้อคำถามและดำเนินการสำรวจจริง ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ในเดือนกรกฎาคม 2556

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม

จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ใช้สูตรของ Yamane ทดสอบ สมมติฐานโดยใช้สถิติ t - test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้ สถิติ One – Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไปถึง 20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล นายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดระนอง จำนวน 300 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé (Post hoc) ที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการบริการสังคมทั่วไป และด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ผลการเปรียบเทียบความ

แตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการ สังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฝาง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฝาง จังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฝาง จังหวัดลำพูน ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฝาง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดินในภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

ณัฐวรรณ อารัมภะโรจน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางในการกระจายอำนาจแบบ จังหวัดจัดการตนเอง : ศึกษากรณี "ธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ พ.ศ. 2555" วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อคิดว่าด้วยการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) ศึกษาเปรียบเทียบการปกครองส่วนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในต่างประเทศกับประเทศไทย 3) ศึกษาสาเหตุของการจัดทำธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ แนวคิดจังหวัดจัดการตนเองและวิเคราะห์สถานะทางกฎหมายของธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ 4) ศึกษาการปรับโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินและตรากฎหมายระดับพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการให้ อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดการตนเอง ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ จากผลการศึกษาพบว่า จังหวัดอำนาจเจริญมีปัญหาพื้นฐานในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมมาตั้งแต่อดีตจนถึงการจัดตั้งขึ้นเป็นจังหวัดมากกว่า 21 ปี ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นกว่าเดิม ยังคงมีปัญหาความยากจน การมีรายได้น้อยและผลตอบแทนจากการผลิตในพื้นที่ต่ำ รัฐบาลส่งเสริมเกษตรกรรมสมัยใหม่เพื่อการค้า ทำให้เกษตรกรต้องลงทุนในการเพาะปลูกสูง แต่สินค้าเกษตรมีความผันผวน ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ประสบปัญหาขาดทุนจนกลายเป็นหนี้สินเรื้อรัง และประชาชนไม่มีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การแปลผลข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เคยมาขอรับบริการและมีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5,000 คน (ข้อมูลประชากรจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้านฝ่ายทะเบียนฯ อำเภอลาดบัวหลวง ณ เดือนกันยายน 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เคยมาขอรับบริการและมีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยในการวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 357 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง ประกอบด้วย ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 1 = ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- 2 = ความพึงพอใจระดับน้อย
- 3 = ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 4 = ความพึงพอใจระดับมาก
- 5 = ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจสำคัญ 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม 2565 – สิงหาคม 2565 ระยะเวลาเก็บข้อมูล 2 เดือน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 357 ชุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์สาระสำคัญเพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังต่อไปนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการหรือกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 4 3 2 1 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง พอใจมากที่สุด

3.5.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ	95	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	70	ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ	50	ระดับคะแนน 0

3.6 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแสดงด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแปลผลข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน และข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการในแต่ละด้าน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้งและช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางและกราฟประกอบคำบรรยาย
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตารางและกราฟประกอบคำบรรยาย
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตารางและกราฟประกอบคำบรรยาย

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำเสนอในรูปแบบคำบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำความเข้าใจผลการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน จึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายแทนค่าสถิติต่างๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	จำนวนตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Sample Mean)
$S.D.$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้งและช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	146	40.90
หญิง	211	59.10
รวม	357	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	48	13.45
20 – 40 ปี	89	24.93
41 – 60 ปี	112	31.37
60 ปีขึ้นไป	108	30.25
รวม	357	100.00
สถานภาพ		
โสด	159	44.54
สมรส	143	40.06
หย่า/หม้าย	55	15.41
รวม	357	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	151	42.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	114	31.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31	8.68
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	38	10.64
ปริญญาตรี	16	4.48
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.96
รวม	357	100.00

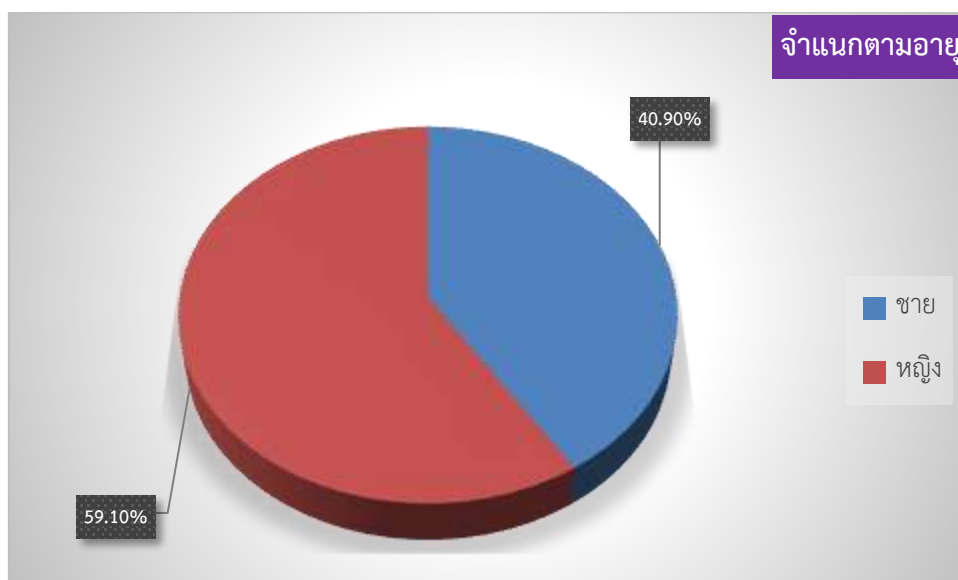
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	17.37
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	75	21.01
เกษตรกรรม/ประมง	129	36.13
พนักงานบริษัทเอกชน	28	7.84
นักเรียน/นักศึกษา	56	15.69
อื่นๆ ระบุ	7	1.96
รวม	357	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	140	39.22
5,000 – 10,000 บาท	126	35.29
10,001 – 15,000 บาท	44	12.32
15,001 – 20,000 บาท	25	7.00
มากกว่า 20,000 บาท	22	6.16
รวม	357	100.00
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	206	57.70
5 – 10 ครั้งต่อปี	119	33.33
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	32	8.96
รวม	357	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	196	54.90
30 – 59 นาที	127	35.57
1 – 2 ชั่วโมง	30	8.40
3 – 4 ชั่วโมง	3	0.84
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.28
รวม	357	100.00

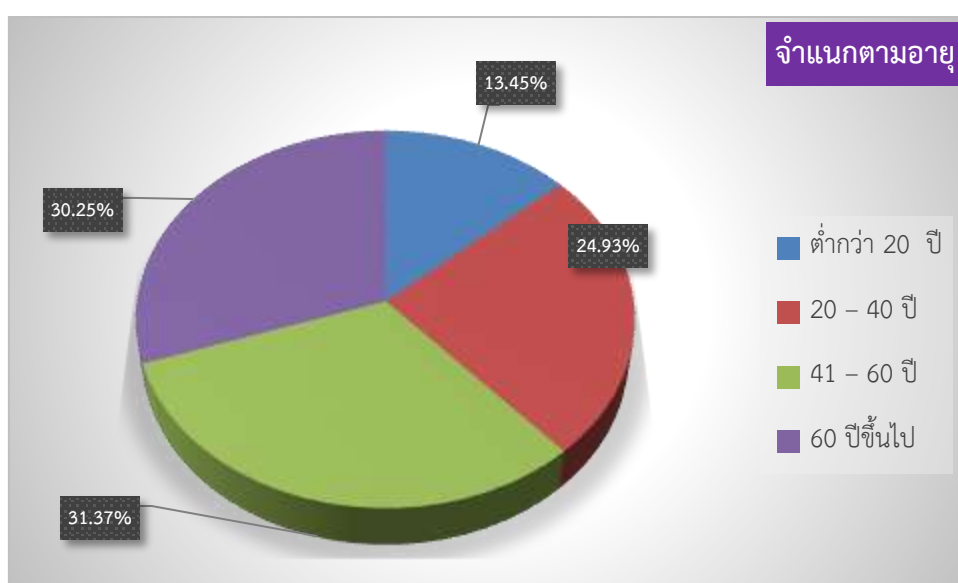
จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.37 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.45 เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.54 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 40.06 และน้อยที่สุด คือ หย่า/หม้าย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.41

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 และน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 และผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาทจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวนกลุ่มละ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.16

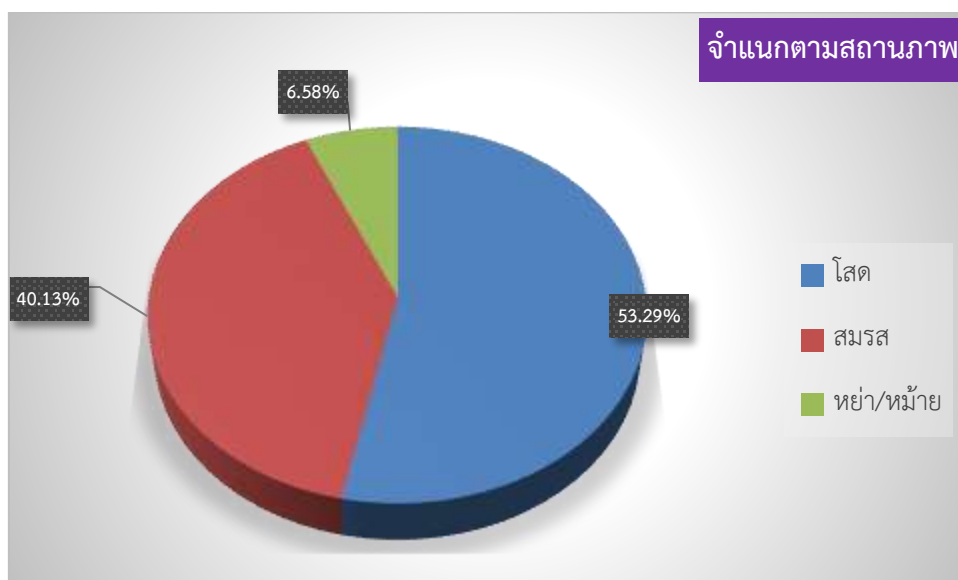
และเมื่อพิจารณาจำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการ คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 โดยเวลาส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมา คือ ใช้บริการ 30 – 59 นาที จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.57 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28



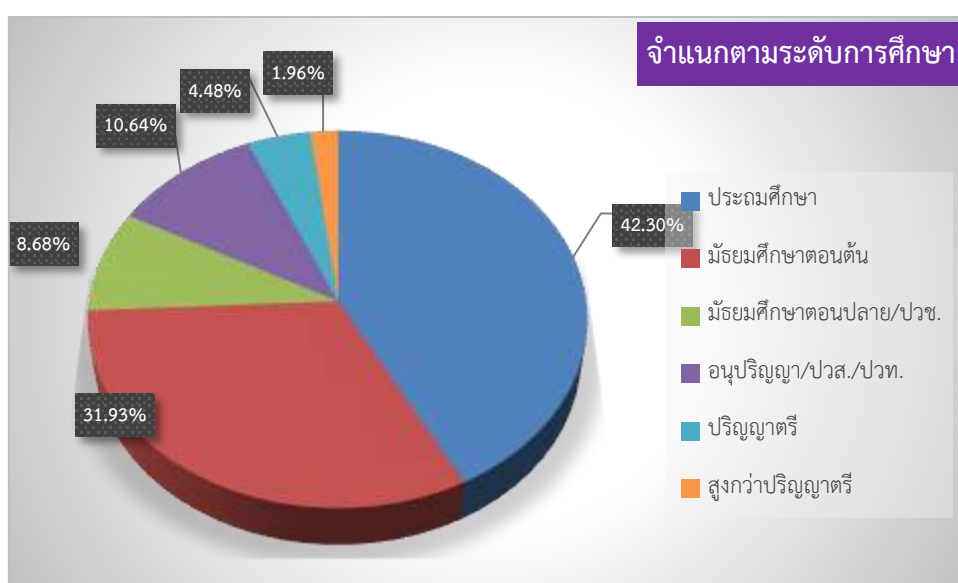
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



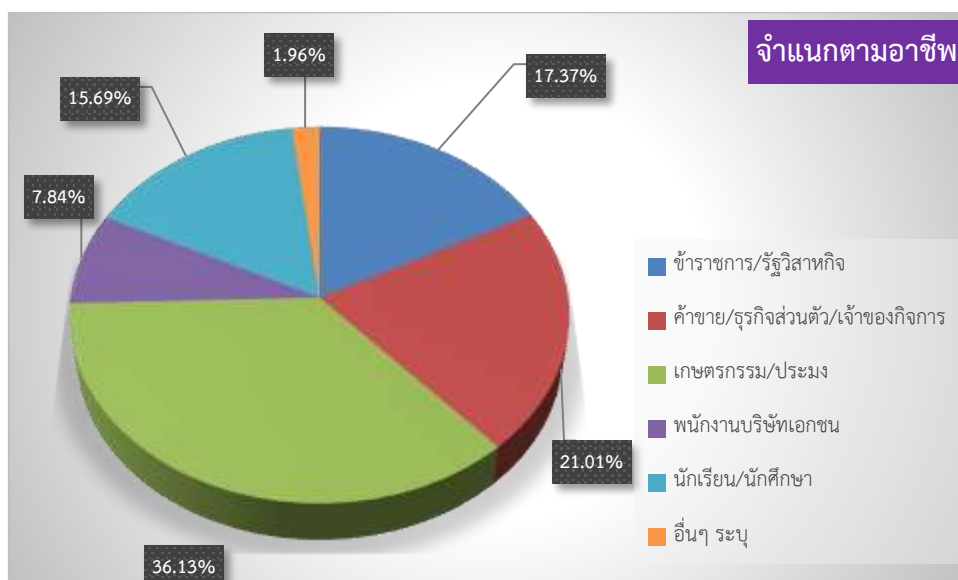
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



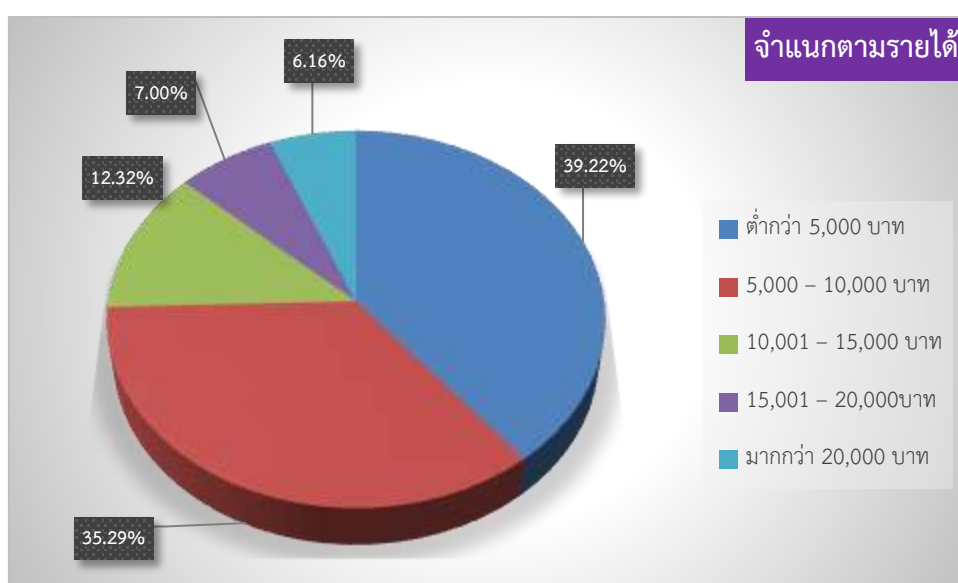
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



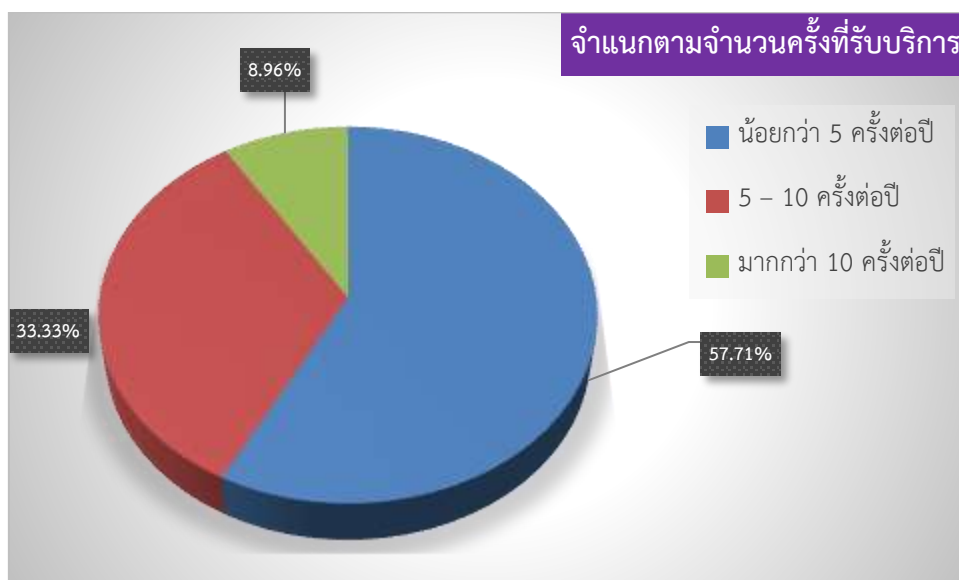
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



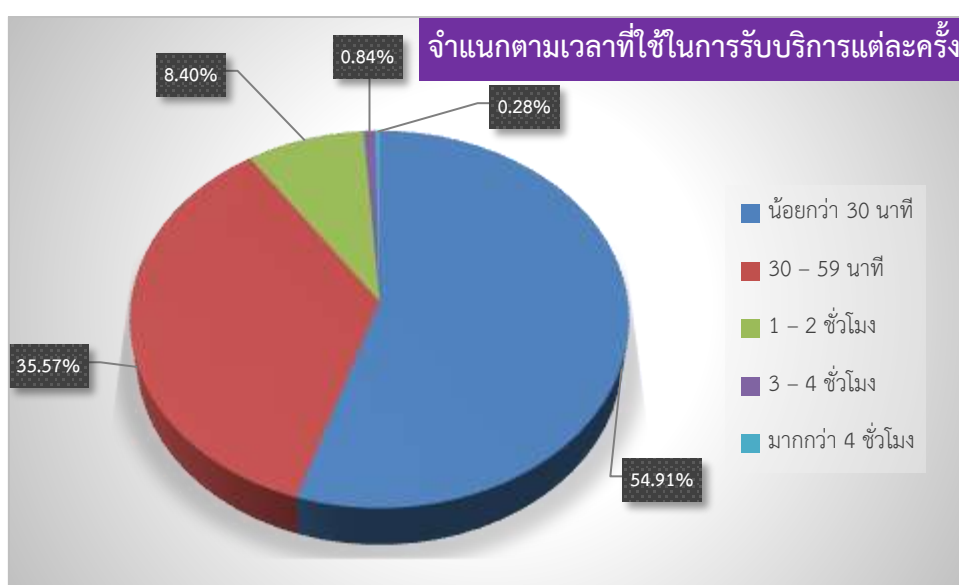
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้



ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง

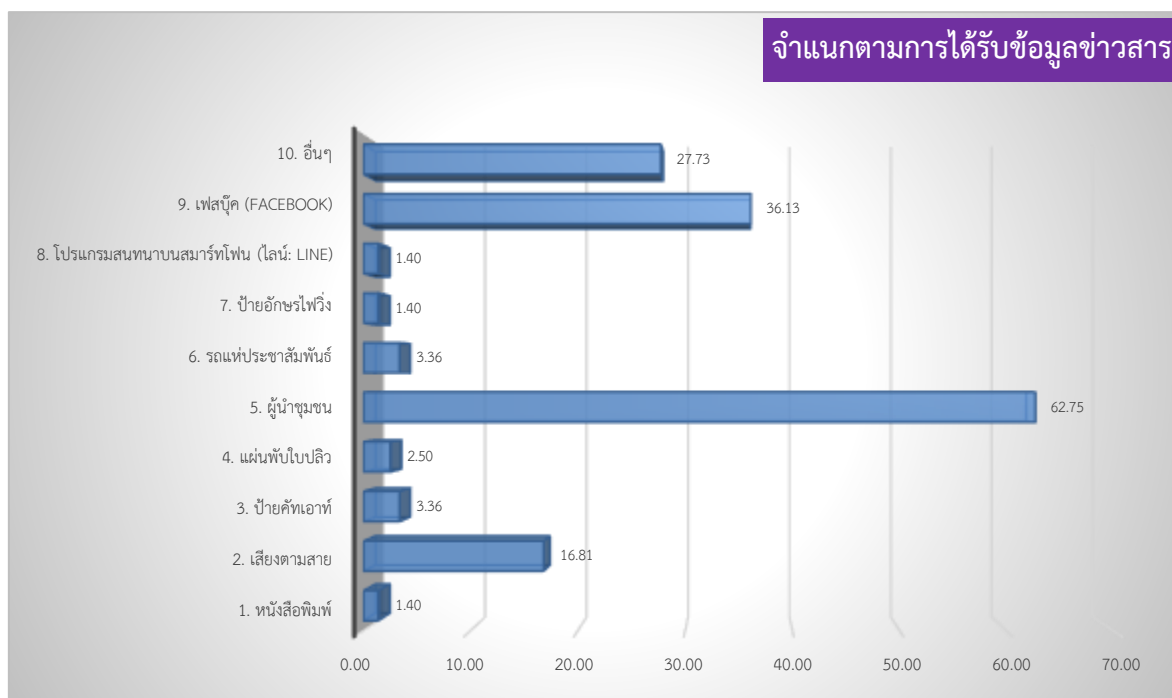
1.2 ผลการวิเคราะห์ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง

การวิเคราะห์ช่องทางสื่อต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวงจากช่องทางสื่อต่าง ๆ

สื่อ (n=357)	ได้รับ		ไม่ได้รับ		รวม	ร้อยละ
	ข้อมูล	ร้อยละ	ข้อมูล	ร้อยละ		
1. หนังสือพิมพ์	5	1.40	352	98.60	357	100
2. เสียงตามสาย	60	16.81	297	83.19	357	100
3. ป้ายคัทเอ๊าท์	12	3.36	345	96.64	357	100
4. แผ่นพับใบปลิว	9	2.5	348	97.5	357	100
5. ผู้นำชุมชน	224	62.75	133	37.25	357	100
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	12	3.36	345	96.64	357	100
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	5	1.40	352	98.60	357	100
8. โปรแกรมสนทนาบน สมาร์ทโฟน (ไลน์: Line)	5	1.40	352	98.60	357	100
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	129	36.13	228	63.87	357	100
10. อื่นๆ	99	27.73	258	72.27	357	100

จากตารางที่ 4.2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา คือ จากเฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 และน้อยที่สุด คือ จากหนังสือพิมพ์ ป้ายอักษรไฟวิ่ง และโปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟน (ไลน์: Line) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการและ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

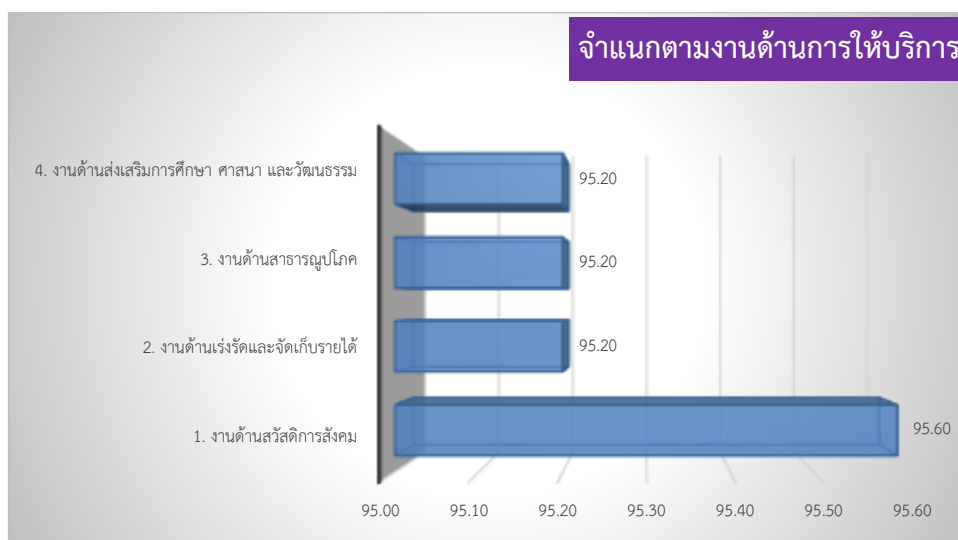
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยแต่ละงานมีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.3 – 4.4

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

งานด้านการให้บริการ (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. งานด้านสวัสดิการสังคม	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
2. งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.76	0.49	95.20	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณูปโภค	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	0.49	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.46$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันสามด้าน คือ งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.49$) งานด้านสาธารณูปโภค ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.50$) และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 95.20



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานด้านการให้บริการ

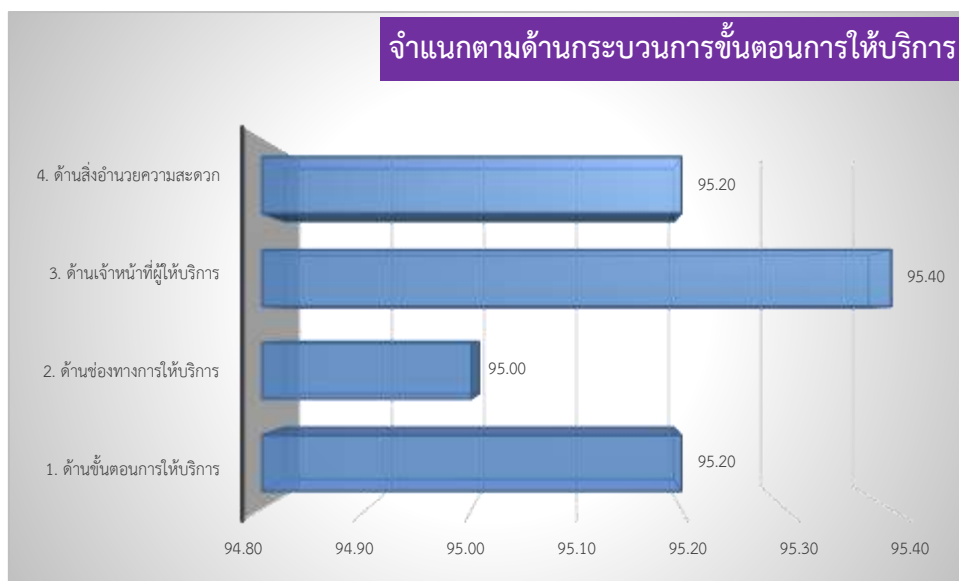
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.50	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.48	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.47	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	0.49	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.48$) โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง เท่ากันสองด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.51$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.47$) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.50$) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 95.00



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.5 – 4.8

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.51	96.00	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	4.96	0.55	99.20	มากที่สุด
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี	4.98	0.00	99.60	มากที่สุด
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	4.81	0.50	96.20	มากที่สุด
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.51	95.80	มากที่สุด
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน	4.97	0.51	99.40	มากที่สุด
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
รวม	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 95.80
3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 95.40
4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม มีความสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$ และ $S.D. = 0.00$) คิดเป็นร้อยละ 99.60

2. สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสวัสดิการสังคม มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 99.40

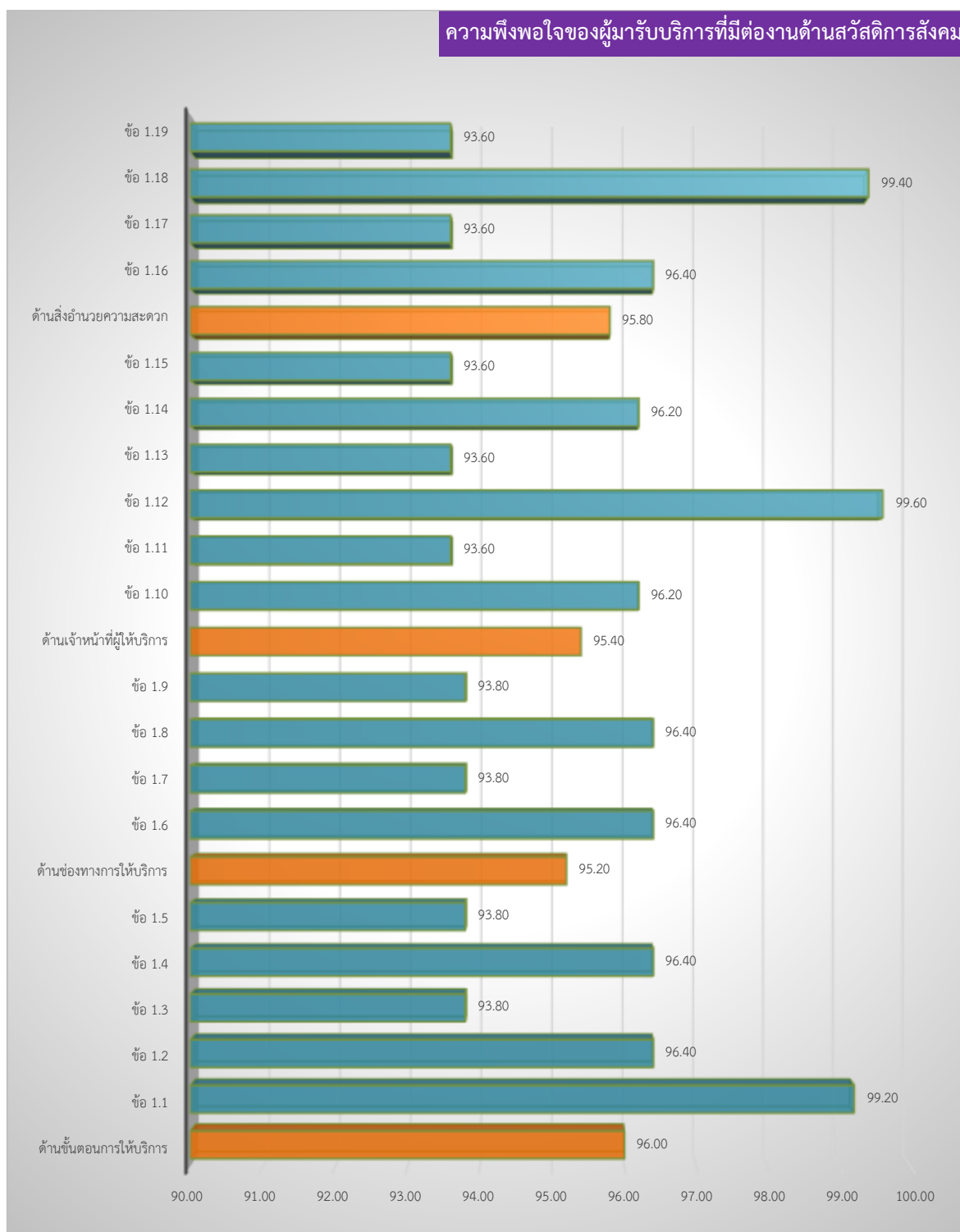
3. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$ และ $S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.52$) โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง นอกจากนี้ ช่องทางการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.49$) และมีการให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.50$) โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.49	95.00	มากที่สุด
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	4.93	0.43	98.60	มากที่สุด
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.51	95.00	มากที่สุด
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
รวม	4.76	0.49	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.49$) โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ และ $S.D. = 0.49$) โดยแต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง เท่ากันสองด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.49$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ และ $S.D. = 0.49$) โดยคิดเป็นร้อยละ 94.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$ และ $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 98.60
2. ช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ และ

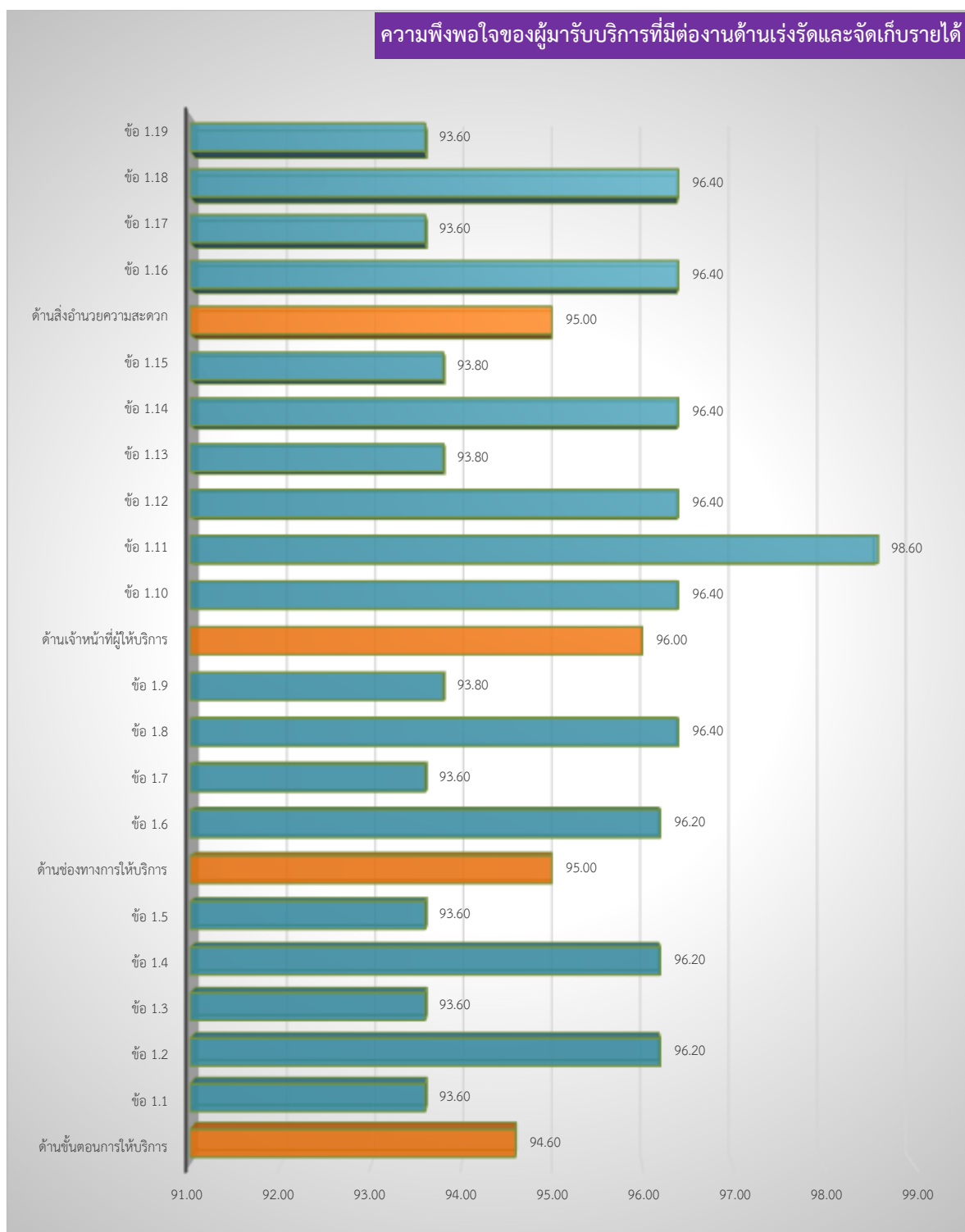
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 96.40

3. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน และให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม และช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง และช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. ช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น อีกทั้งมีความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 93.80



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขภาค

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.51	94.80	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.49	95.40	มากที่สุด
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
รวม	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.50$) โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ และ $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง เท่ากันสองด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ และ $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก คือ

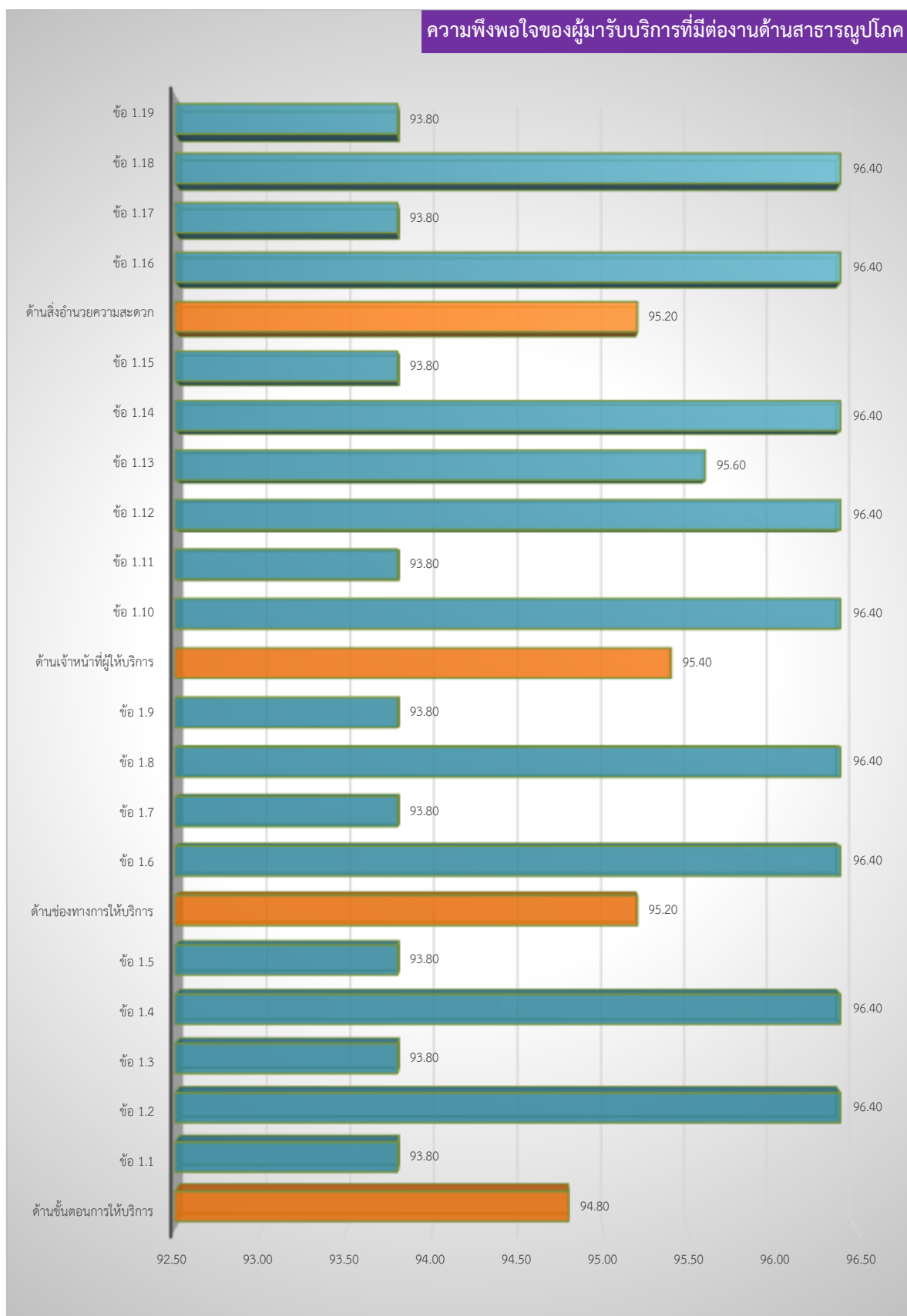
1. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม และช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง และมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีความรู้ มีความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็น

อย่างดี สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณูปโภค มีที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ และ $S.D. = 0.49$) โดยคิดเป็นร้อยละ 96.40

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.42$) โดยคิดเป็นร้อยละ 95.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คือ

ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง ช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณูปโภค มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 93.80



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.52	95.60	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ	4.93	0.54	98.60	มากที่สุด
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด

ประเด็น (n=357)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.69	0.52	93.80	มากที่สุด
รวม	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.51$) โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ และ $S.D. = 0.52$) โดยคิดเป็นร้อยละ 95.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง เท่ากันสามด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.51$) โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$ และ $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 98.60

2. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ช่องทางการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง และมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

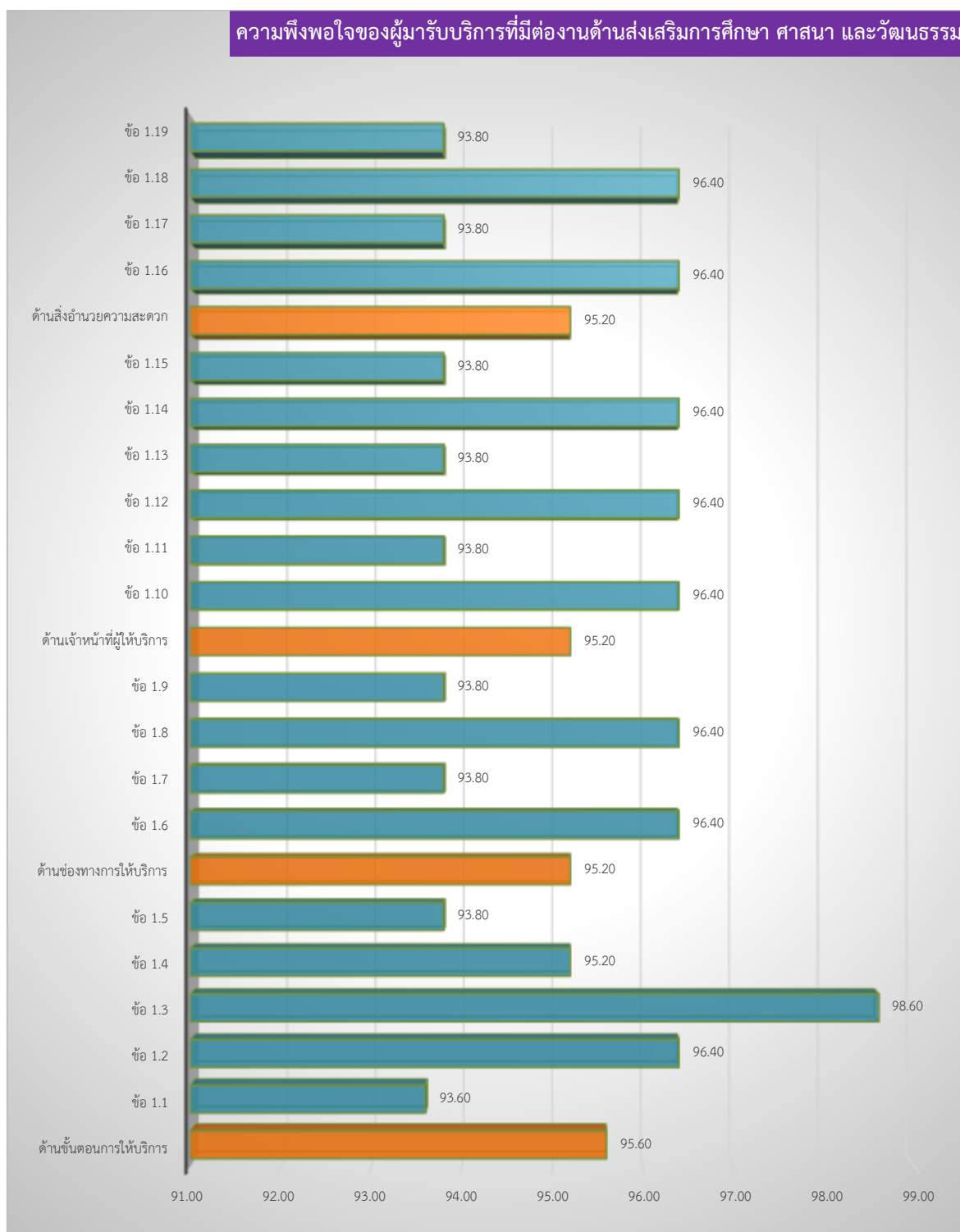
มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี ทั้งยังให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวก มีที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ และ $S.D. = 0.49$) โดยคิดเป็นร้อยละ 96.40

3. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ และ $S.D. = 0.52$) โดยทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 95.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. ช่องทางการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง ช่องทางการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ และ $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 93.80



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานที่มีผู้ติดต่อรับบริการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อเสนอแนะจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน โดยพิจารณาจากคะแนนด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละงานที่มีค่าต่ำที่สุด พบว่า

1) งานด้านสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการ ด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับ ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

2) งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและ จัดเก็บรายได้ มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความ รวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจน และถูกต้อง และช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมายิ่งขึ้น นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและ เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มา ใช้ บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) งานด้านสาธารณสุข ในด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข มีการกระบวนการ ให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับ กิจกรรมที่ดำเนินการ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง ช่อง ทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมายิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้าน สาธารณสุข มีการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามา รับ บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสีย

แก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณูปโภค มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน

4.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้รับบริการได้มีการเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง ดังนี้

1) โดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง มีการให้บริการที่ทั่วถึงแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 มีมาตรการต่าง ๆ ให้คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์ และให้ความช่วยเหลือสำหรับประชาชนทุก ๆ ด้าน

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง บุคลากรให้บริการด้วยความตั้งใจ ในการให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทั้งการเร่งรัดช่วยเหลือประชาชนที่ติดเชื้อ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่ร่อนและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งสิ้น 357 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง และการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่ร่อนและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยในแต่ละงานมีคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ

ให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try Out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตารางและแผนภูมิต่าง ๆ ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

1. ผู้มารับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-60 ปี เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง ส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท โดยมาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี และใช้เวลาที่มาติดต่อบริการน้อยกว่า 30 นาที

2. การสำรวจและประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

2.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40

2.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง เท่ากันสองด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

2.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00

3. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

3.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ งานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 95.60

3.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

1) อันดับที่ 1 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) อันดับที่ 2 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) อันดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40

4) อันดับที่ 4 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

3.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

3.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม มีความสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.60

2) สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสวัสดิการสังคม มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.40

3) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

3.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ

ให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง นอกจากนี้ ช่องทางการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดีและมีการให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20

3.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 เท่ากันสามงาน คือ งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

3.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปรตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

1) อันดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00

2) อันดับที่ 2 เท่ากันสองด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 95.00

3) อันดับที่ 3 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 94.60

3.2.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปรตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

3.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.60

2) ช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี ให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40

3) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน และให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม และช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20

3.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ

1) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง และช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) ช่องทางการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น อีกทั้งมีความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80

งานด้านสาธารณูปโภค

3.2.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) อันดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 2) อันดับที่ 2 เท่ากันสองด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 95.20
- 3) อันดับที่ 3 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 94.80

3.2.4 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

3.2.4.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก คือ

1) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม และช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง และมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีความรู้ มีความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณูปโภค มีที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 96.40

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 95.60

3.2.4.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คือ

ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง ช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค มีการให้บริการด้วยความ

สภาพเรียบร้อย มีอัตราค่าดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุขโรค มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80

งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.2.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

1) อันดับที่ 1 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) อันดับที่ 2 เท่ากันสามด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 95.20

3) อันดับที่ 3 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 94.80

3.2.6 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

3.2.6.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.60

2) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ช่องทางการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง และมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี ทั้งยังให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวก มีที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน และมี

การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 96.40

3) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 95.20

3.2.6.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ

1) ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) ช่องทางการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง ช่องทางการให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของทุกงานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งในงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ และงานด้านสาธารณูปโภค เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกภาพที่ดี และการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีหัวใจในการบริการและมีความตระหนักในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน อีกทั้งเจ้าหน้าที่บริการด้วยความพร้อม มีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำงานด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการลดขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนมีความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้

ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้มีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยให้ประชาชนเป็นผู้คัดเลือกตัวแทนเข้าไปเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ สอดคล้องกับ เกลิมพร อภิชนาพงศ์ (2563) ที่กล่าวว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารกำหนด เพื่อให้การบริการประชาชนได้คล่องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย โดยถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย

แต่อย่างไรก็ตาม ในด้านช่องทางการให้บริการมีคะแนนต่ำที่สุด แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง ช่องทางการให้บริการผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง และมีการเพิ่มช่องทางในการบริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล อันเป็นการอำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชน อีกทั้งยังเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ช่องทางออนไลน์ ทั้งไลน์ เฟส เป็นต้น สอดคล้องกับ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ที่พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้จัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการ มีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลากหลายมากขึ้นพร้อมทั้งจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ดีมากต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบความพึงพอใจที่ประกอบด้วย (1) ด้านความรู้สึก (Affective) ที่รู้สึกพอใจเห็นใจหรือรู้สึกตรงข้ามที่ไม่พอใจไม่ชอบ เป็นต้น (2) ด้านความคิด (Cognitive) ที่บุคคลมีความคิดว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น และ (3) ด้านพฤติกรรม (Behavior) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง (Allport, 1967 : 3 - 6) จากองค์ประกอบดังกล่าวแสดงว่าผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้สึกที่ดีจึงส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทางที่พอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการที่สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพ ของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทันททีหลังการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงกับผู้รับบริการมากที่สุด
2. ควรใช้ระบบประเมินออนไลน์ (Online) หรือให้ค่าคะแนนหลังการให้บริการ เพื่อจะได้นำผลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (มปป.). คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปลี่ยนชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรวมและยุบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับรวมและแยกพื้นที่บางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). รายงานประจำปี 2551. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธนะการพิมพ์.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- คำณวน เลาไพบุลย์กิจเจริญ. (2555). ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. สาขาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง. : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาการและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพล นิลนพคุณ. (2548). การกระจายอำนาจ: ศึกษากรณีการถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. 2(2).

- ณัฐวรรณ อารัมภะโรจน์. (2557). แนวทางในการกระจายอำนาจแบบจังหวัดจัดการตนเอง : ศึกษากรณี "ธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ พ.ศ. 2555". [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2557/b185262.pdf> [เข้าถึงข้อมูล 10 สิงหาคม 2563].
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ศิริภรณ์.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสนทนาศึกษาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). สัญญาทางปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2558). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดีนทร์ธ บัวรอด. (2559). การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า).
- ปราณี ทองคำ. (2539). เครื่องมือวัดผลทางการศึกษา. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.ทุนสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภิรมย์พร ไชยยนต์. (2557). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด. วิทยานิพนธ์ น.ม. (นิติศาสตร์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีนรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิธนา ฐานิตธนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารกาแฟ: กรณีศึกษาร้านอาหารกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นามิบุคส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งทิพย์ บุตรดี. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930119 [เข้าถึงข้อมูล 10 สิงหาคม 2563].
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดอุดรธานี.วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1).
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: คลังวิชา.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). เจตคติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2552). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมิต สัมภูกร. (2546). เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.wangdinli.go.th/ADData/poll.pdf> [เข้าถึงข้อมูล 10 สิงหาคม 2563].
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2557). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อรรถัย ก๊กผล และคณะ. (2549). **การบริหารจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถัย ก๊กผล. (2552). **คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- อัญญา มุกดาสนิธ. (2545). **เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจ ตั้งเจริญชัย. (2547). **คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อุทัย พรรณสุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Allport, G. W. (1967). **Reading in Attitude Theory and Measurement**. New York: John Welley and Sons.Inc
- Applewhite, P. B. (1965). **Organization Behavior Englewood Cliffs**. New York: Prentice Hall.
- Chapus, R. (2000). **Droit administratif général (Vol. 2)**. Montchrestien.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education. (3rd ed)**. New York: McGraw - Hill book Go.
- Kotler, P. and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing**. USA: Prentice-Hall.
- Léon, Duguit. (1928). **Traité de droit constitutionnel. (3rd éd.)**. Tome II.Gaston Jeze.
- Thurstone, L. L. (1964). **Attitude Theory and Measurement**. New York: John Wiley and Sons.
- Webster, J.G. (1981). **Webster's New World Dictionary of the American Language**. New York : Prentice-Hall.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 20-40 ปี |
| | ☐ 41-60 ปี | ☐ 60 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | ☐ โสด | ☐ สมรส |
| | ☐ หย่า / หม้าย | ☐ แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ ระบุ |
| 6. รายได้ | ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,000 – 10,000 บาท |

☐ 10,001 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ มากกว่า 20,000 บาท

7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี

☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี

☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี

8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

☐ น้อยกว่า 30 นาที

☐ 30-60 นาที

☐ 2-3 ชั่วโมง

☐ 3-4 ชั่วโมง

☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

☐ หนังสือพิมพ์

☐ วิทยุ

☐ ป้ายคัทเอ๊าท์

☐ แผ่นพับใบปลิว

☐ ผู้นำชุมชน

☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์

☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง

☐ Line

☐ Facebook

☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้าน
ดังต่อไปนี้

1. งานด้านสวัสดิการสังคม
2. งานด้านแรงงานและจัดเก็บรายได้
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
เกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
2.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณูปโภค					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	146	40.90	40.90	40.90
	หญิง	211	59.10	59.10	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	48	13.45	13.45	13.45
	21-40 ปี	89	24.93	24.93	38.38
	41-60 ปี	112	31.37	31.37	69.75
	60 ปีขึ้นไป	108	30.25	30.25	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	159	44.54	44.54	44.54
	สมรส	143	40.06	40.06	84.59
	หย่า/หม้าย	55	15.41	15.41	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	151	42.30	42.30	42.30
	มัธยมศึกษาตอนต้น	114	31.93	31.93	74.23
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	31	8.68	8.68	82.91
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	38	10.64	10.64	93.56
	ปริญญาตรี	16	4.48	4.48	98.04
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.96	1.96	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	17.37	17.37	17.37
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	75	21.01	21.01	38.38
	เกษตรกร/ประมง	129	36.13	36.13	74.51
	พนักงานบริษัท	28	7.84	7.84	82.35
	นักเรียน/นักศึกษา	56	15.69	15.69	98.04
	อื่น ๆ ระบุ	7	1.96	1.96	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5000 บาท	140	39.22	39.22	39.22
	5000 - 10000 บาท	126	35.29	35.29	74.51
	10001 - 15000 บาท	44	12.32	12.32	86.83
	15001 - 20000	25	7.00	7.00	93.84
	มากกว่า 20000 บาท	22	6.16	6.16	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	206	57.70	57.70	57.70
	5 - 10 ครั้งต่อปี	119	33.33	33.33	91.04
	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	32	8.96	8.96	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 นาที	196	54.90	54.90	54.90
	30 - 60 นาที	127	35.57	35.57	90.48
	1 - 2 ชั่วโมง	30	8.40	8.40	98.88
	3 - 4 ชั่วโมง	3	0.84	0.84	99.72
	มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.28	0.28	100.00
	Total	357	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	352	98.60	98.60	98.60
	เลือก	5	1.40	1.40	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

เสียงตามสาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	297	83.19	83.19	83.19
	เลือก	60	16.81	16.81	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

ป้ายคัทเอ๊าท์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	96.64	96.64	96.64
	เลือก	12	3.36	3.36	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

แผ่นพับใบปลิว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	348	97.5	97.5	97.5
	เลือก	9	2.5	2.5	100.0
	Total	357	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	133	37.25	37.25	37.25
	เลือก	224	62.75	62.75	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

รถแท็กซี่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	345	96.64	96.64	96.64
	เลือก	12	3.36	3.36	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	352	98.60	98.60	98.60
	เลือก	5	1.40	1.40	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

line

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	352	98.60	98.60	98.60
	เลือก	5	1.40	1.40	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

facebook

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	228	63.87	63.87	63.87
	เลือก	129	36.13	36.13	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	258	72.27	72.27	72.27
	เลือก	99	27.73	27.73	100.00
	Total	357	100.00	100.00	

Descriptive Statistics

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นระบบ	357	2.00	5.00	4.96	0.55
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	357	2.00	5.00	4.82	0.49
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	357	2.00	5.00	4.69	0.52
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	357	2.00	5.00	4.82	0.49
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	357	3.00	5.00	4.69	0.52
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	357	2.00	5.00	4.82	0.49
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	357	2.00	5.00	4.69	0.52
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	357	2.00	5.00	4.82	0.49
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	357	3.00	5.00	4.69	0.52
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	357	1.00	5.00	4.81	0.49
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	357	2.00	5.00	4.68	0.52
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	357	2.00	5.00	4.98	0.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	357	2.00	5.00	4.68	0.52
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	357	3.00	5.00	4.81	0.50
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	357	2.00	5.00	4.68	0.52
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	357	2.00	5.00	4.82	0.49
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	357	3.00	5.00	4.68	0.52
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	357	2.00	5.00	4.97	0.51
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	357	2.00	5.00	4.68	0.52
การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	357	2.00	5.00	4.68	0.52
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	357	2.00	5.00	4.81	0.49
ให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	357	1.00	5.00	4.68	0.52
ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	357	2.00	5.00	4.81	0.49
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	357	2.00	5.00	4.68	0.52
มีช่องทางติดต่อประสานงานหลากหลาย	357	2.00	5.00	4.81	0.49

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงาน	357	2.00	5.00	4.68	0.52
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	357	2.00	5.00	4.81	0.49
มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	357	2.00	5.00	4.68	0.52
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	357	2.00	5.00	4.81	0.49
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	357	3.00	5.00	4.68	0.52
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม	357	2.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	357	2.00	5.00	4.69	0.52
เจ้าหน้าที่บริการถูกต้อง รวดเร็ว	357	2.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	357	1.00	5.00	4.93	0.43
ที่ตั้งหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	357	1.00	5.00	4.82	0.49
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	357	2.00	5.00	4.69	0.52
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	357	2.00	5.00	4.82	0.49
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	357	2.00	5.00	4.69	0.52
การให้บริการเป็นระบบ	357	2.00	5.00	4.82	0.49
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	357	2.00	5.00	4.68	0.52
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	357	2.00	5.00	4.82	0.49
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	357	2.00	5.00	4.68	0.52
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	357	2.00	5.00	4.69	0.52
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	357	2.00	5.00	4.82	0.49
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	357	2.00	5.00	4.69	0.52
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	357	2.00	5.00	4.82	0.49
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	357	2.00	5.00	4.69	0.52
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	357	2.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	357	2.00	5.00	4.69	0.52
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	357	2.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	357	2.00	5.00	4.69	0.52

ประเด็น	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	357	1.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	357	2.00	5.00	4.69	0.52
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	357	2.00	5.00	4.82	0.49
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	357	2.00	5.00	4.78	0.42
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	357	1.00	5.00	4.82	0.49
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	357	2.00	5.00	4.69	0.52
การให้บริการเป็นระบบ	357	2.00	5.00	4.82	0.49
ป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจน	357	3.00	5.00	4.69	0.52
บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม	357	2.00	5.00	4.82	0.49
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	357	2.00	5.00	4.69	0.52
มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง	357	2.00	5.00	4.68	0.52
มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย	357	2.00	5.00	4.82	0.49
แจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ สอบถามได้สะดวก	357	2.00	5.00	4.93	0.54
การให้บริการช่องทางต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว	357	2.00	5.00	4.76	0.52
รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เข้ามารับบริการ	357	2.00	5.00	4.69	0.52
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน	357	2.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	357	3.00	5.00	4.69	0.52
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	357	2.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	357	1.00	5.00	4.69	0.52
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	357	2.00	5.00	4.82	0.49
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	357	2.00	5.00	4.69	0.52
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	357	2.00	5.00	4.82	0.49
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	357	2.00	5.00	4.69	0.52
สถานที่และอุปกรณ์ให้บริการชัดเจน	357	2.00	5.00	4.82	0.49
จัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการ	357	2.00	5.00	4.69	0.52