



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2566

2566



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งาน บริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมี ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโคกแย้ และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ เลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x}=4.89$) คิด เป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไผ่ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณี เจริญทรัพย์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี
ชื่อผู้วิจัย : พิชรี ชีวะคำนวน, ปนิดา เนื่องพะยอม
ปีงบประมาณ : 2566

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ประชาชนที่เข้ามารับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) คิด เป็นร้อยละ 97.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้าน มีด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน การประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่เน้นประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือที่ดีอย่างนี้อีกต่อไป

พัชรี ชีวะคำนวน ,ปนิดา เนื่องพะนอม
นักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทคัดย่อ

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

1

ความเป็นมา

1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3

ขอบเขตการวิจัย

3

ประโยชน์ที่ได้รับ

5

นิยามศัพท์เฉพาะ

5

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

13

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

21

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

26

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไผ่ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

32

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

39

กรอบแนวคิดในการศึกษา

42

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

43

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

43

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

44

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

46

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

46

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

47

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	แผนผังองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ออำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	33
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	42

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	50
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ	52
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	53
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน	55
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านการศึกษาในภาพรวม	58
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านการศึกษาในรายด้าน	59
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในรายด้าน	63
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข ในภาพรวม	66
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข ในรายด้าน	67
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการ ในภาพรวม และรายด้าน	70
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การปกครองในระดับท้องถิ่น ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากเป็นการปกครองที่มีรูปแบบการบริการโดยใช้วิธีการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง จากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้เกิดกลไกในการกระจายทรัพยากรของรัฐไปสู่ชนบท ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป้าหมายหลักที่สำคัญคือการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการควบคุมภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งรูปแบบของการปกครองมาจากการที่รัฐบาลกลางได้ทำการกระจายอำนาจทางด้านการปกครองท้องถิ่นรวมถึงทางด้านการบริหาร ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นได้ทำการดำเนินการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ใน พ.ศ. 2543 ได้กำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเสนอกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยมุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเป็นหลัก มีกระบวนการยืดหยุ่น รวมไปถึงสามารถทำการปรับวิธีการต่างๆ ให้สอดคล้องกันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยทำการกำหนดกรอบแนวคิด 3 ด้านได้แก่ 1) ให้ความอิสระในการกำหนดนโยบายรวมถึงการบริหารจัดการ โดยที่ยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารส่วนราชการส่วนท้องถิ่นโดยทำการปรับบทบาทในส่วนของราชการบริการส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ในส่วนของท้องถิ่นได้เข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้รับผิดชอบภารกิจจากภาครัฐรวมถึงภารกิจที่เกิดขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายรวมถึงด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นและสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการรวมถึงการตรวจสอบและติดตามการประเมินผล และ 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นกว่าเดิมและมีคุณภาพมาตรฐาน มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการช่วยกันตัดสินใจในการร่วม

ดำเนินงานรวมถึงการติดตามตรวจสอบแนวทางในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกัน

พระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เปรียบได้กับนิติบุคคลรวมไปถึงยังเป็นส่วนราชการท้องถิ่นในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยได้ทำการยกฐานะจากสภาตำบล ทั้งนี้เจตนาของรัฐบาลที่มีความต้องการให้เกิดหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน จึงทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมา โดยทำหน้าที่ ดูแลปัญหาและความต้องการของประชาชนที่อยู่ในระดับตำบล แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่ทางรัฐบาลได้วางระบบมุ่งให้เกิดผลให้แก่ชุมชนเรียงตั้งหน่วยงานที่เป็นหน่วยการปกครองตนเองในระดับชุมชนและชนบท ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 3/1 ได้บัญญัติว่า “การบริหารราชการจะต้องเป็นไปตามประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐรวมถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการอำนวยความสะดวก การตอบสนองในความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ทั้งนี้การประเมินผลจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อที่จะได้นำผลของการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

ทั้งนี้เพื่อเป็นตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของ

หน่วยงานตนเองที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการปี พ.ศ. 2557 และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ซึ่งได้มีการระบุไว้ว่าต้องให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านการศึกษา
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานบริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการได้

กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านการศึกษา
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี จำนวน 10,486 คน ข้อมูลประจำปี พ.ศ. 2566 ที่มา:สำนักทะเบียนอำเภอนองแคว ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูป ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นไปตามขอบเขตของแต่ละงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในระหว่างเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2566 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากประชากรที่สามารถเข้าถึง

ได้ในช่วงเวลาดังกล่าว ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ช่วงเดือน สิงหาคม 2566 – เดือนกันยายน 2566

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่เพิ่มเติมจากเดิม ซึ่งจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชนและประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอนรวมทั้งมีป้ายที่ใช้ในการแสดงขั้นตอนของการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาที่ใช้

สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมกับกิจกรรม มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับก่อนและหลังอย่าง ยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อรูปแบบของช่องทางที่ใช้ในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทาง ของการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกสำหรับการบริการที่มีความสอดคล้องและมีความ เหมาะสมกับกิจกรรม รวมทั้งมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความทันสมัยต่อการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็น อย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ ถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุด ให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและ เพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับ บริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น ความหมายของการกระจายอำนาจ ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจ้ดบริการสาธารณะให้กับประชาชนอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย รอนดีเนลลี (Rondinelli, 1983. p.2) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ หรือแม้กระทั่งให้กับองค์กรภาคเอกชน (Private Sector) และองค์กรอาสาสมัคร (Volunteer Organizations) ด้วยการถ่ายโอนอำนาจ รวมไปถึงอำนาจทางการคลัง อำนาจทางการบริหาร อำนาจทางการเมืองและเศรษฐกิจด้วย เวิร์ค (Work, 2002, p.5) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบในการวางแผนการจัดการ การจัดเก็บภาษี และการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลส่วนกลางและหน่วยงานของรัฐส่วนกลางไปสู่ระดับล่างของรัฐ ปธาน สุวรรณมงคล (2554, หน้า 6) สรุปว่า การ

กระจายอำนาจเกี่ยวข้องกับการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมในขณะนั้น โดยบางครั้งก็อาจมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นหรืออาจจะมีการรวมอำนาจกลับสู่ส่วนกลางได้ หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าการความเป็นเอกภาพสูง การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสภาวะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริบทสังคมในขณะนั้น ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, ฎุกิจ ยลชญาวงศ์ และรวินค์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ 1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ 2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเอง เพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเองเรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจ และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจมาปรับใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจ

1. อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่มีความกว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 ในปี พ.ศ. 2564 ได้ทำการกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องทำในกิจการภายในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำกิจการในขอบเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.1 หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของท้องถนน ทางน้ำ ทางดิน รวมทั้งพื้นที่สาธารณะและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรครวมทั้งระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมทางด้านการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนรวมทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามตามความเหมาะสม

1.2 หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภครวมทั้งการเกษตร
2. ให้มีและทำการบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและทำการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและทำการบำรุงสถานที่ประชุม กีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครอง ดูแลรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 ได้ทำการกำหนดให้รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทางรัฐจะต้องทำการกระจายอำนาจให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้ทำการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ รวมทั้งทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ

7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย การอนามัย รงมทรสพและสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาหาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

และการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชาภิกิจให้ได้มากที่สุด กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่า บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

จากแนวคิดเรื่อง การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริงของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ Local Government การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม โดยที่ยังคงธำรงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 9) และนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลาย ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารจัดการเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ ความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึงประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิท พวงงาม และอรุณ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบาย

ของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐ และประชาชนในท้องถิ่น

จากนิยามข้างต้นนี้ นักวิชาการอธิบายถึงการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ในความหมายเดิม คือ จะเน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีหน่วยงานรัฐเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตและประชากรที่ชัดเจน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด กระจายอำนาจเพื่อจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนี้ จึงเป็นการเน้นที่การจัดระบบการทำงานที่เน้นไปที่ระบบราชการที่ต้องทำงานภายใต้กรอบกติกาของกฎหมายเป็นหลัก แต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมมากนัก

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบนี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ.1980 และ 1990 หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียว การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (Osborne, 2010) ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 โดยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาคีเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) เนื่องจากว่าปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านการคลัง

จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ หันมาให้ความสนใจในองค์ประกอบใหม่ ๆ หลายประการ เช่น องค์ประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็น

สิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนการในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 232)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ การรับผิดชอบของทางรัฐได้ ทำการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือทางหน่วยงานของเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนนั้น การให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการให้ความหมายและนิยามดังนี้

สุเชาน มีหนองหว่า, อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, ทศวณ ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล (2563, หน้า 290) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมในทุกประเภทที่ทางรัฐทำการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ กิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิตา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธหุน (2562, หน้า 57) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของทางรัฐหรือทาง เอกชน ที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม ซึ่งรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ในการศึกษาแนวคิดทางการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้ทำการเสนอความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะ มีองค์ประกอบอยู่ 4 ด้าน ได้แก่

1. การนำเข้าทรัพยากร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ
2. กิจกรรมซึ่งมีความหมายเกี่ยวกับวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการที่

ได้รับ

จากการศึกษาทางด้านแนวความคิดขององค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่า มีองค์ประกอบทางด้านบริการสาธารณะอยู่ 3 ส่วน ได้แก่ 1. หน่วยงาน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ เกี่ยวข้องกับการจัดการทางทรัพยากร 2. การบริการเกี่ยวข้องกับการบริหารและกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด 3. ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการ ทั้งในทางบวกและทางลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบแนวทางทางและหลักการที่หลากหลาย ซึ่งมีนักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการในการบริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ดังนี้

วุฒิสสาร ต้นไชย (2559) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรมในการให้บริการขอบเขตงานในทุก ๆ พื้นที่ให้เกิดความเท่าเทียมกัน ดังนั้นก็จะทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมทั้งไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการแก่ประชาชน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลา ทั้งนี้การไม่ตรงต่อเวลาแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือได้ว่าไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการใช้บริการเป็นอย่างมาก

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีรูปแบบการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีขอบเขต เห็นถึงความเสมอภาค ทั้งนี้ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่เกิดความยุติธรรมก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการที่น้อยลง

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปด้วยความสม่ำเสมอ มีความต่อเนื่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดมมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพรวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบายมากที่สุดอย่างต่อเนื่อง

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประโยชน์ของสาธารณะ ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือจัดทำขึ้นโดยเอกชน ซึ่งจะต้องทำหน้าที่กำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ รูปแบบพื้นฐานของการบริการสาธารณะประกอบด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง

2. สามารถทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบต่าง ๆ ได้ตามความต้องการของประชาชน

3. เป็นกิจการที่ทำให้แก่บุคคลทั่วไปและมีความเสมอภาคแก่ส่วนรวมรวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้เสนอแนวทางการให้บริการในรูปแบบที่ครอบคลุมและครบวงจร สามารถเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนาารูปแบบการให้บริการเชิงรุก โดยทำการมุ่งเป้าหมายไว้ดังนี้

1. มุ่งประโยชน์ไปที่ผู้รับบริการและผู้ที่อยู่ในขอบเขตที่ควรจะต้องได้รับการบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ทำการให้บริการจะต้องตระหนักเกี่ยวกับการให้บริการว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่จะต้องรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นอย่างสูง จะต้องมีความต่อเนื่อง ครอบคลุมและให้บริการในทุก ๆ คนอย่างทั่วถึง ให้ประชาชนทุกคนสามารถได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน

2. จะต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน โดยที่ระบบการพัฒนาของราชการให้มีความรู้ ความสามารถ ในการทำงานของผู้ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งการกระจายอำนาจและมอบหมายให้มากขึ้นและทำการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ให้มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

3. การให้บริการจะต้องมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งหมายถึงเสร็จสมบูรณ์ตามที่ผู้บริการพึงจะต้องได้รับอย่างมากที่สุด ซึ่งการบริการที่เสร็จสมบูรณ์สามารถแสดงให้ประชาชนที่เข้ารับบริการบริการได้สำเร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว หรือไม่ควรเกิน 2 ครั้ง

4. จะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. จะต้องให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถทำการตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพต่อประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องทำการปฏิบัติต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ทางข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเสมอปลายแก่ประชาชนทุกคน

สรุปได้ว่า หลักของการให้บริการสาธารณะเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการบริการที่ดีจำเป็นที่จะต้องมีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความอ่อนน้อมต่อประชาชน และมีความถูกต้องชอบธรรมเท่าเทียมกันทุกคน

ลักษณะของการให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 12) กล่าวว่า หลักการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วย

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวได้ว่า รูปแบบการบริการที่ทางองค์กรจัดขึ้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ไม่ใช่เป็นการจัดการตอบสนองให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่ง
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวได้ว่า เป็นการให้บริการในประเภทต่าง ๆ จะต้องทำการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำแล้วหยุด เว้นระยะไว้นานจะเกิดความไม่สม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาคต่อบริการ ซึ่งจะต้องให้ความเสมอภาคแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะไม่มีการมอบสิทธิพิเศษให้แก่คนใดคนหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ
5. การบริการที่มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ จะต้องมีความคล่องตัวต่อการให้บริการประชาชน สะดวก รวดเร็วรวมทั้งไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และต้องไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้เข้ารับบริการในทุก ๆ กรณี

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ทำการอธิบาย ลักษณะของการบริการโดยใช้วิธียกรูปแบบตัวย่อของคำว่า Service ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy หมายถึง การเอาใจใส่ ยิ้มแย้มต่อผู้รับบริการ

E = Early Response หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่มีต่อผู้รับบริการอย่างทันทีและรวดเร็ว

R = Respect หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือที่มีต่อประชาชนผู้รับบริการ

V = Voluntary Manner หมายถึง รูปแบบของการให้บริการที่มีความเต็มใจและสมัครใจอย่างแท้จริง

I = Image Enhancing หมายถึง การแสดงออกด้วยการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ รวมทั้งการเสริมสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กรอย่างมุ่งมั่น

C = Courtesy หมายถึง มีความอ่อนน้อมถ่อมตนในการให้บริการ สุภาพต่อผู้ใช้บริการทุกคน

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ มีการตอบสนองที่แสดงออกถึงความต้องการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทันที

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) ได้ทำการกล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. รูปแบบของงานบริการคือการเกิดการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน โดยที่ไม่สามารถกำหนดความต้องการที่ชัดเจนได้ ขึ้นอยู่กับผู้บริโภคว่าต้องการอะไรและมีความต้องการเมื่อไหร่

2. งานบริการเป็นงานที่สามารถทำการกำหนดปริมาณของงานได้ล่วงหน้า เนื่องจาก การเข้ามาใช้บริการหรือไม่เข้ามาใช้ ขึ้นอยู่กับการกำหนดของผู้ใช้บริการ การที่จะทำการกำหนดจำนวนปริมาณไว้ล่วงหน้าจึงไม่สามารถทำได้นอกจากการคาดการณ์เพียงเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า แต่สิ่งที่ใช้บริการจะต้องได้รับ คือความพึงพอใจ รวมทั้งความคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

4. งานบริการเป็นงานที่จะต้องใช้การตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องลงมือปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทันทีโดยตรงตามกำหนดและข้อตกลงที่ได้นัดหมายกันไว้อย่างทันที

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นรูปแบบที่แสดงออกถึงการตอบสนองที่มีต่อผู้มารับใช้บริการอย่างทันทีและมีคุณภาพ ซึ่งเป็นงานที่ผู้บริการจะต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

วิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น จำเป็นจะต้องทำการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจัดให้มีรูปแบบที่สามารถทำการจัดบริการสาธารณะได้สะดวกแก่ผู้ใช้มากที่สุด เนื่องจากรูปแบบก็เปรียบเสมือนเครื่องมือและวิธีการที่จะนำมาช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดรวมทั้งสามารถตอบโจทย์เรื่องของความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ทั้งนี้ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องเลือกใช้รูปแบบที่จะไม่เป็นการขัดต่อองค์ประกอบของบริการสาธารณะ รูปแบบของการบริการสาธารณะที่ดีควรมีองค์ประกอบและขอบเขตทั้ง 5 ด้าน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560, หน้า 40) ดังนี้

1. ระดับความแตกต่างของรัฐและเอกชน จะต้องมีการปรับมาตรฐานการบริการที่มีความเท่าเทียม เพราะการเป็นตัวแทนที่มีคุณภาพจะส่งผลกระทบต่อให้บริการสาธารณะในสังคมเกิดปัญญาในวงกว้างมากขึ้น

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ หมายถึง จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการความเป็นสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมีการแบ่งปันรวมทั้งขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอีกทั้งยังมีขอบข่ายของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชน

3. ธรรมชาติของบทบาท สำหรับการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมจะสามารถเกิดขึ้นได้และมีคุณภาพย่อมมาจากการบริการสาธารณะที่มีความเข้มแข็งและกว้างขวาง จนทำให้เกิดผลกระทบต่อไปยังสังคมในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความรับผิดชอบของสาธารณะ หมายถึงขอบข่ายของการรับผิดชอบที่จะต้องมีการฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะ การมีผู้ตรวจการต่าง ๆ หรือแสดงให้เห็นถึงกฎหมายที่มีความโปร่งใส ทั้งนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากยังไม่สามารถแสดงความรับผิดชอบต่ออย่างเพียงพอ จำเป็นที่จะต้องทำให้สถาบันมีประสิทธิภาพจากการปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างแก่สาธารณะ

5. ความเชื่อมั่น การบริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องรักษาและแสดงออกให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อในการบริการอย่างแท้จริง จึงจะสามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้เป็นวงกว้างในสังคม

ทั้งนี้ การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะในทุก ๆ ครั้งที่ผ่านมาทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองรวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเสนอแนวทางในรูปแบบอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เพื่อลดภาระการจัดการบริการสาธารณะ ซึ่งก็ยังไม่ได้รับความนิยมในหมู่มาก ทำให้การจัดการบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกันกับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 50-55) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทสามารถแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบได้แก่

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ทำการดำเนินการเอง โดยอาศัย งบประมาณ และบุคลากร ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะ ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจแก่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ โดยสามารถรับโอนได้ทันทีในขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังคงใช้ เนื่องจากรูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภท หรืออาจยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นเข้ามาทำการดำเนินการทดแทน เช่นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ รวมทั้งการสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม รูปแบบดังกล่าวอาจจะไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการงานของภาครัฐ และบริการสาธารณะที่จะต้องดำเนินการร่วมกันกับหน่วยงานท้องถิ่นอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ทำการดำเนินการแทน หรือองค์กรส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนได้เข้ามาดำเนินการแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ในปัจจุบันไม่มีองค์กรส่วนท้องถิ่นใดที่มอบอำนาจหน้าที่ให้ผู้อื่นเข้ามารับผิดชอบแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทนก็จะมีข้อได้เปรียบมากกว่า เนื่องจากช่วยในการแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะ รวมทั้งยังช่วยในการเปิดโอกาสให้ ผู้ที่มีความพร้อมรวมทั้งความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะประเภทอื่น ๆ ที่มากกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและเงื่อนไข ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อาจจะประสบปัญหาถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มี ศักยภาพ ในการควบคุมและดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและเหมาะสมกับการจัดการ บริการสาธารณะให้แก่ผู้รับมอบหมายได้ปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ

การจัดตั้งสหการเป็นหนึ่งในรูปแบบของการจัดบริการสาธารณะที่มีอยู่ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ในปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ สามารถดำเนินการจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามี กิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เทศบาล ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปที่จะพร้อมกันทำให้เกิดประโยชน์ ก็ ให้ทำการจัดตั้งองค์กรที่เรียกว่า สหการ ให้มีรูปแบบเป็นทบวงการเมือง รวมทั้งมีคณะกรรมการ บริหารประกอบไปด้วยผู้แทนเทศบาล การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็ต่อเมื่อมีพระราชฎีกา ซึ่งทำ หน้าที่ในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และระเบียบการดำเนินการไว้ การยุบหรือยกเลิกสหการให้ ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยทำการกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สิน

2. กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้กิจการใดที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร หรือได้มีการ ดำเนินการร่วมกันกับส่วนราชการของหน่วยงานรัฐและภาคเอกชน และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น โดยทำการจัดตั้งเป็นองค์กรเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจและราชการส่วน ท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ในการจัดตั้งสหการจะสามารถกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ที่กำหนดชื่ออำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ ทำการระบุนิติการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3. เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมให้เป็นหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการจัดตั้งองค์กรที่เรียกว่า สหการขึ้นมาให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลเพื่อทำ กิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจของเมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการสามารถทำได้โดยตราเป็นพระราช กฤษฎีกา โดยให้ระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ รวมทั้งวิธีการบริการ และเมื่อจะทำการยุบเลิกสหการให้ตรา เป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ การทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกันกับผู้อื่นหรือจากสหการ ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือเป็นรูปแบบของสหการดำเนินการภารกิจที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์รวมไปถึงเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งแต่รวมไปถึงประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย

กล่าวได้ว่า ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันทำหน้าที่จัดตั้งสหการ การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งให้มีสหการ มักมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะ ในบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากการบริการสาธารณะบางประเภทจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดระบบการคมนาคม ทั้งนี้รูปแบบของสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งได้ร่วมกันจัดบริการก็จะช่วยให้เกิดการประหยัดมากขึ้น รวมไปถึงยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน ซึ่งอาจจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง

รูปแบบของการว่าจ้างที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างโดยให้บุคคลภายนอกเข้ามาทำการจัดบริการสาธารณะ โดยทางระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำการจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนด การจ้าง รวมถึงการจ้างทำของรวมทั้งการรับขน และการจ้างเหมาบริการ แต่จะไม่รวมกันกับการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การขับรถในการเดินทางไปราชการว่าด้วยระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น รวมทั้งการจ้างออกแบบและคุมงาน และการจ้างแรงงาน ในการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยได้เปิดโอกาสให้ทางเทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาได้ทำการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ประเภทที่จะต้องทำการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 ได้แก่

1. การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมบ้านพักของข้าราชการ
2. การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
3. การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ
4. การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอย หรือการจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่สามารถทำการซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการมากที่สุด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง มีข้อได้เปรียบเหมือนกันกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นได้สามารถดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทน ทั้งนี้ยังช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่หลักรวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะได้ดำเนินการ แต่จะต้องอยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับหน้าที่เป็นผู้ว่าจ้าง

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบของกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติได้กำหนดรวมทั้งขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทจะมีรูปแบบการดำเนินการพาณิชย์ที่แตกต่างกันออกไป และยังสามารถให้ทางเอกชนได้ทำการร่วมลงในกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้เช่นกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ผจญจิตต์ พูลศิลป์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเปรียบเสมือนความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ สามารถเกิดขึ้นได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดที่คาดหวังก่อนได้รับการบริการและสิ่งที่ได้รับจริงหลังจากได้รับการบริการ ซึ่งหากเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พอใจต่อการบริการ

วันชัย แก้วศิริโกมล (2550) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือได้คาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองทางด้านการบริการที่มีคุณภาพเกินกับความต้องการที่ตัวลูกค้าตั้งไว้ ทั้งนี้คุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ คุณภาพเชิงเทคนิค ซึ่งเกี่ยวกับ

ผลลัพธ์หรือสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ และคุณภาพเชิงหน้าที่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ได้เสนอความคิดเห็นว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นเรื่องของความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้จากการเข้ารับบริการ ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบกับภาระกระทำของบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลโดยไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกเมื่อหลังจากได้รับการบริการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้คุณภาพของการบริการเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ผลสำเร็จของการบริการคือการที่ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่เกิดความหมายก็จะทำให้เกิดความประทับใจ

แนวคิดทางวิชาการ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า 2. คุณภาพการให้บริการ และ 3. คุณค่าของลูกค้า ตามแนวคิดเบื้องต้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อการบริการที่ตนเองได้รับ ซึ่งการเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นเป็นวิธีการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการกับการคาดหวังที่มีต่อผู้ให้บริการรวมทั้งยังสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการได้ทันที การให้คุณภาพทางด้านบริการในมุมมองเชิงการตลาด Philip Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการเปรียบเสมือนส่วนขยายของการบริการ รวมทั้งกระบวนการของการให้บริการทางด้านต่าง ๆ ในส่วนขององค์กรที่ให้บริการที่จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในความคาดหวังของบุคคลและแนวคิดขั้นพื้นฐานที่มองในเรื่องของคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองทางด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถเรียนรู้ได้จากกรอบการพิจารณา คุณภาพการให้บริการพื้นฐานและนักวิจัยส่วนใหญ่มักจะให้ความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐาน 2 แนวคิดได้แก่ 1. แนวคิดการพึงพอใจต่อลูกค้า และ 2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ โดยที่แนวคิดแรกมุ่งเน้นไปที่การวัดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองมุ่งเน้นไปที่การวัดคุณภาพของการให้บริการตามตัวแบบ

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

อลิน ศรีแย้ม (2553) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วถือว่าเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติของการบริการไม่มีความแน่นอน ขึ้นอยู่กับประเภทของงานและไม่ว่าสามารถทำการจัดตั้งได้รวมทั้งไม่สามารถคาดหมายได้ว่าจะเกิดขึ้นอย่างไรซึ่งผู้ที่ได้รับการบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการบริการเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือดีกว่าที่คาดหมายไว้ ก็จะช่วยให้เห็นมิติของการปฏิบัติรวมทั้งยังสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการได้อย่างเด่นชัดที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ได้แก่

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของการเป็นผู้ให้บริการ ถือเป็น การแสดงออกไปยัง ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการ ที่มีความรู้และทักษะทางด้านการ บริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้ บริการได้เอาใจใส่รวมทั้งดำเนินการในสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านต่าง ๆ ให้จากท่าทางที่มีความ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการบริการ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณา จากสถานที่ตั้ง และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมทั้งระบบการเตรียมการจัดการ เพื่อให้เกิด ความอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการมากที่สุด

4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ผู้เข้ารับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับการ บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องทำการปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ การเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่ คาดคิดหรือการเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่าง มืออาชีพและทันเวลา จนทำให้สถานการณ์กลับมาสู่ความปกติได้อย่างเรียบร้อย

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้บริการมักจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้ บริการมีความสม่ำเสมอในการให้บริการที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งจะเป็นการรับรู้ถึงคุณภาพของผู้ให้บริการ ที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และยังสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับบริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอย่าง ต่อเนื่อง

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้ทำการอธิบายแนวคิดเรื่องของคุณภาพที่ลูกค้าสามารถรับรู้ โดย เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยรอบตัวได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารกันโตปากต่อปาก รวมทั้งความต้องการ จากผู้เข้ารับบริการ

2. คุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ ทั้งนี้การให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อลูกค้า โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่ลูกค้าได้คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการที่เคยได้ใช้ บริการจากลูกค้า ว่าคุณภาพของทั้งสองด้านนั้นเกิดความสอดคล้องกันหรือไม่ หรือเกิดความแตกต่าง กันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันก็จะทำให้เกิดคุณภาพที่ลูกค้าได้รับรู้ทั้งหมดเป็นภาพรวม ของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการ แล้วจึงทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ ซึ่งหาก ผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ สอดคล้องกันกับคุณภาพที่ต้องการก็จะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ไม่ดีเกิดขึ้น

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรวมถึงการประเมินคุณภาพอาจเกิดขึ้นได้ยากเนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถทำการจับต้องได้จึงทำให้เกิดการประเมินได้ยาก ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการมักเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบการบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งลูกค้าจะสามารถรับรู้ผลลัพธ์ของการบริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเท่าไร มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้าโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบจากการรับรู้ของลูกค้ารวมถึงความคาดหวังของลูกค้าแนวคิดในการวัดคุณภาพการบริการมีดังนี้

สุธรรม วนาศักดิ์ (2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ โดยที่ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการที่มีให้ต่อลูกค้า ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับหลังจากการบริการ รวมถึงการคาดหวังที่มีต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของการบริการลูกค้าจะทำการวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมถึงการแต่งการของผู้ให้บริการ
2. ความเชื่อถือและความไว้วางใจ เป็นคุณลักษณะที่ผู้บริการจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างสม่ำเสมอ
3. ความรวดเร็ว เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทันที และตั้งใจให้ความเชื่อถือลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่นไม่ควรให้รอคิวนาน เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการต้องรีบเข้าไปต้อนรับในทันที
4. ความมั่นใจและการรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่ทางด้านการให้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นรายบุคคล

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าคุณภาพของการประเมินการให้บริการผู้ให้บริการจะทำการพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การเข้าถึงการบริการ การบริการที่ให้กับลูกค้าจะต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ทางด้านเวลาจะต้องไม่ให้ลูกค้ารอนาน ทางด้านสถานที่จะต้องมีที่ที่ตรงเหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยที่ใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน

3. ความสามารถ ผู้ให้บริการจะต้องมีความชำนาญทางด้านทักษะการให้บริการและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเองและไม่ทำลักษณะท่าทางที่ไม่ได้ต่อลูกค้า
5. ความน่าเชื่อถือ บุคลากรจะต้องทำการสร้างความเชื่อมั่นรวมทั้งการไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้าในทุก ๆ ครั้งที่ให้บริการ
6. ความไว้วางใจที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่น อย่างสม่ำเสมอ
7. การตอบสนองลูกค้าและสามารถทำการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
8. ความปลอดภัยในการให้บริการ จะต้องไม่อันตรายต่อลูกค้า
9. การสร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดการณ์ ถึงคุณภาพของการบริการได้
10. การเข้าใจลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการดังกล่าวทันที

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้กล่าวถึงมิติการวัดคุณภาพสำหรับการบริการโดยผู้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่

1. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม จะเป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้เช่น วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการตามที่สัญญาไว้ด้วยความถูกต้องและแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่
4. ความมั่นใจ ได้มาจากการความปลอดภัยของสถานที่ การมีความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ลูกค้ามีความมั่นใจต่อการมารับบริการ
5. การดูแลเอาใจใส่ ได้มาจากการเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าแต่ละคนมีความชอบไม่เหมือนกัน การติดต่อสื่อสารประสานงานกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

เครื่องมือที่ใช้ทำหน้าที่สำหรับแบบประเมินคุณภาพการบริการสามารถจำแนกได้สองส่วน ได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าเมื่อได้รับการบริการ เพื่อนำมาประเมินความคาดหวังในการบริการที่มีต่อลูกค้า หากว่าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือว่าเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทางกลับกันถ้าหากคะแนนการรับรู้น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ก็จะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ คำถามก็คือลูกค้าคาดหวังการบริการไว้อย่างไร หรือการบริการต่าง ๆ อาจจะมีประสิทธิภาพน้อยเกินความคาดหวังของลูกค้า

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งประการที่ช่วยให้งานทางด้านการบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้บริการจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดซึ่งจะเป็นสิ่งบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือจำนวนของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งทางผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 13) ได้นิยามคำว่าความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของสิ่งที่เห็นหรือสิ่งที่ได้รับ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นรูปแบบระหว่าง การกระทำที่มองเห็นและผลงานที่คาดหวัง ระดับของความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็นหลายระดับซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแยกในแต่ละระดับออกมาเป็นหลายขั้นตอนของความพึงพอใจได้ กล่าวได้ว่าการทำงานของผู้ให้บริการไม่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าย่อมจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากการกระทำตรงตามความต้องการที่คาดหวังลูกค้าย่อมพอใจแต่หากว่าเกินไปกว่านั้นลูกค้าก็จะมี ความพอใจที่มากยิ่งขึ้น

Stephen P. Osborne (2010, pp. 36) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจสามารถกล่าวได้ว่า มนุษย์มีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ 2 แบบ ได้แก่ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น จะทำให้ผู้นั้นรู้สึกมีความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นนั้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่น ๆ กล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกที่มีระบบในการทำงานย้อนกลับไปยังผู้นั้น ให้เกิดความรู้สึกในทางบวกตามที่ตนเองได้รับอย่างเห็นได้ชัด

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นและรู้สึกของลูกค้า การประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้ผลของงานสำเร็จ โดยเฉพาะงานที่มีรูปแบบสำหรับการบริการ ผู้บริการทำหน้าที่ดำเนินการตามระบบขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของงานทางด้านบริการยอมมาจากผู้บริหารที่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่บริการได้เป็นตามที่ลูกค้าต้องการแล้วเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับในหลากหลายรูปแบบ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับนั้น ย่อมมาจากบุคคลรอบข้างซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วยเช่นกัน ณรงค์ อุดมศรี (2542, หน้า 19) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องที่ต้องใช้สภาพแวดล้อมเข้ามาเป็นส่วนเกี่ยวข้อง กล่าวได้ว่า บุคคลรอบข้างจะเป็นตัวช่วยในการสร้างค่านิยมเกี่ยวกับความพึงพอใจให้แก่บุคคล ความพึงพอใจสามารถเกิดขึ้นได้

จากองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ 1. การอบรมตั้งแต่เริ่มต้น เป็นลักษณะของการดูซับจากพ่อและแม่โดยที่ไม่ต้องให้คนรอบข้างมาสอน 2. ประสบการณ์ของบุคคล 3. การรับถ่ายทอดมาจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4. สื่อมวลชน ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อประเมินงานแล้วนั้น ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์อย่างเห็นได้ชัด

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 13) กล่าวว่า เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการ ก็จะทำให้การกำหนดเป้าหมายให้แก่ตนเองหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจโดยมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1. วัฒนธรรมและค่านิยมของสังคม 2. ความสามารถทางร่างกาย 3. ประสบการณ์ และ 4. สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม และการที่บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งนั้น จะมีผลให้ให้เกิดการแสดงพฤติกรรม 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. มีความเอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ ชยันและติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอ 2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมในการทำงานร่วมกันเป็นหลัก 3. มีความสามัคคีในกลุ่มการทำงานร่วมกัน ไม่แบ่งแยกกันในกลุ่ม 4. สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผจญจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 16) ได้ทำการประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปได้ทั้ง 7 หัวข้อ ได้แก่ 1. ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ 2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติตามสามารถเกิดความเข้าใจร่วมกันภายในหน่วยงาน 3. ความพึงพอใจที่เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติตามเกิดความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน 4. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในหมู่คณะ 5. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดการช่วยเหลือกันภายในองค์กร 6. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ 7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกันกับ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 23) ได้ทำการกล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่เป็นสิ่งสำคัญในการบริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานภายในองค์กรได้ 7 ประการดังนี้ 1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของทางองค์กร 2. สร้างความจงรักภักดีให้แก่องค์กร 3. มีระเบียบวินัย และปฏิบัติตามกฎข้อบังคับตามที่องค์กรได้กำหนดขึ้นมาอย่างเคร่งครัด 4. สร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร 5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานภายในองค์กร 6. เกื้อหนุนให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานกิจกรรมต่าง ๆ 7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้พฤติกรรมของบุคคลซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย
4. จะไม่ขาดงาน หรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5. มีความสมัครใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงเกี่ยวกับการติดตามผลงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของบุคคลในองค์กรดีหรือไม่ดีสามารถขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศที่รวดเร็วและทั่วถึง
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนได้รับผิดชอบ
3. ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
4. ทุกคนยอมรับในวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน
5. มีค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม
6. จะต้องคำนึงถึงสุขภาพกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

(Morse, 1955, P. 30) กล่าวว่า ความต้องการให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการ ได้แก่

1. ได้ทำงานที่ตนเองสนใจ
2. ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
4. มีชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม
5. มีสวัสดิการและการเดินทางไปทำงานและกลับจากที่ทำงานอย่างสะดวกสบาย
6. การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นและสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้อยจะ (2517, หน้า 52) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ระดับอาชีพ ถ้าหากอาชีพที่กำลังปฏิบัติงานอยู่มีระดับที่สูงหรือเป็นที่นิยมในสังคมก็จะเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพการทำงานที่สะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ
3. ระดับอายุ การปฏิบัติงานในช่วงอายุที่แตกต่างกันย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป
4. รายได้ จำนวนรายได้ประจํารวมทั้งรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองภายในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่และความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 45) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย 9 ประเภท ดังนี้

1. ด้วงาน ได้แก่ ความโดดเด่นของงาน ความน่าสนใจในผลงาน โอกาสที่จะเรียนรู้หรือศึกษา งานการควบคุมการทำงาน
2. เงินเดือน จำนวนเงินที่ได้รับมีความยุติธรรมและเท่าเทียม
3. การเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นบนพื้นฐานความยุติธรรมของการเลื่อน ตำแหน่งภายในองค์กร
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องและคำชมเชยในการทำผลงานให้ สำเร็จ
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญเป็นค่าตอบแทน การให้สวัสดิการในการ รักษาพยาบาล
6. สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาพักผ่อน สถานที่ตั้งของทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน การได้รับความเอาใจใส่ และช่วยเหลือแนะนำคอยให้คำปรึกษาระหว่างการ ทำงานร่วมกันในองค์กร
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับและยกย่องนับถือผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร
9. บริษัทและการจัดการ การดูแลลูกจ้างการจ่ายค่าตอบแทน

การวัดความพึงพอใจ

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า รูปแบบการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้โดยวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยที่ผู้ออกแบบสอบถามต้องการที่จะทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถ ทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบแบบอิสระ
2. การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งจะต้องอาศัยเทคนิคที่ดีถึงจะได้รับ ข้อมูลที่มีคุณภาพ
3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลไม่ว่าจะ แสดงออกทางการพูดจา กิริยา ท่าทาง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลากหลายวิธีคือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีจะสามารถทำให้ทราบถึงความพึงพอใจรวมทั้งความ คิดเห็นของผู้เข้าทำการวัดว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้ แบบสอบถามเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิภาพรรณ แก้วปัญญา (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ คือ ภาวการณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลอันเกิดมาจากการเปรียบเทียบของการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับ จากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกันกับความรู้สึก ซึ่งจะ

เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สามารถทำการแบ่งระดับออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกมีความสุขของผู้เข้ารับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจต่อการบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ผจญจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่างมีรูปแบบและความสำคัญที่แตกต่างกันแต่เป้าหมายหลักของความพึงพอใจคือขั้นตอนการบริการและการดำเนินงานแล้วเสร็จตามที่ตั้งเป้าหมายจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจ สามารถแบ่งแนวทางออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบและคาดหวังในความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับการบริการ ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องใช้เครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งด้านการสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สามารถทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อที่จะได้รับข้อมูลทั้งภายในและภายนอกอย่างครบถ้วนในการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ แล้วจึงนำมาปรับปรุงพัฒนาและแก้ไขให้สอดคล้องกับความคาดหวังต่อผู้ใช้บริการ

2. การกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อชี้แนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการมาประมวลผล วิเคราะห์แล้วจึงนำมาปรับปรุงข้อบกพร่องภายในองค์กร แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้เป็นไปตามสภาวะสังคมที่ผู้รับบริการต้องการซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

3. กำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ใช้รูปแบบวิธีการใหม่ ๆ ทั้งด้านการตลาดรวมทั้งการควบคุมการบริการ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับบริการ

คุณลักษณะของคุณภาพบริการ

ในการบริการจำเป็นที่จะต้องศึกษาลงไปถึงลักษณะของบริการ เนื่องจากบริการได้มีลักษณะเฉพาะตัวที่มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป โดยมีนักวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของการบริการโดยสรุปออกมาได้ดังนี้

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545) ได้ทำการกล่าวถึงลักษณะคุณภาพบริการโดยจำแนกออกเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เนื่องจากการบริการไม่มีรูปร่างรวมทั้งไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าที่วางขาย เราจึงสามารถที่จะจับต้องได้และไม่สามารถทำการทดลองใช้ก่อนได้ ดังนั้น

การตัดสินใจที่จะใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด และคำบอกเล่าจากผู้ที่ได้รับประสบการณ์เป็นสำคัญ

2. การบริการที่ไม่มี ความคงที่และแน่นอน เนื่องจากการบริการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น "มนุษย์" โดยที่ปกติแล้วมักจะมีพฤติกรรมที่ไม่มี ความคงที่เนื่องจาก อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งในหนึ่งหน่วยงานจะมีผู้ปฏิบัติงานหลายคน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนยอมให้บริการที่แตกต่างกันออกไป

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เนื่องจากการบริการหากไม่มีผู้มาใช้บริการในระยะเวลาที่ยาวนานก็จะทำให้การบริการที่ทำการจัดเตรียมไว้สูญเกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เมื่อเสร็จสิ้นลงแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการจำเป็นที่จะต้องอาศัย "คน" ทำหน้าที่หลักในการบริการ เนื่องจากผู้รับบริการเป็น "คน" ซึ่งมีความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีอารมณ์และความรู้ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น สิ่งที่สามารถเข้าใจ คนด้วยกันเองก็คนคนที่ทำหน้าที่บริการให้นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักจะต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น เมื่อเราไปใช้บริการร้านอาหารที่หนึ่งและจะบอกว่า ร้านอาหารนั้นดีหรือไม่นอกจากจะต้องทำการพิจารณาการบริการของพนักงานแล้ว เรามักจะพิจารณาองค์ประกอบทางกายภาพอื่นด้วย เช่น ความสะอาดภายในร้าน งานอาหารมีความแข็งแรง ซ้อนและส้อมสะอาด รวมถึงการยิ้มแย้มของพนักงาน สุภาพและให้บริการอย่างรวดเร็ว แต่ห้องน้ำไม่สะอาด เครื่องปรับอากาศในร้านไม่เย็น องค์ประกอบดังกล่าวอาจจะลดระดับคุณภาพของการบริการลงอย่างชัดเจน แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและบริการด้านอื่น ๆ ดีด้วย ก็จะช่วยยกระดับการบริการให้สูงมากขึ้น

7. การบริการมักจะต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกันได้

คุณภาพของการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน รูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไปตลอดเวลา ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ คุณภาพของการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจ และเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี

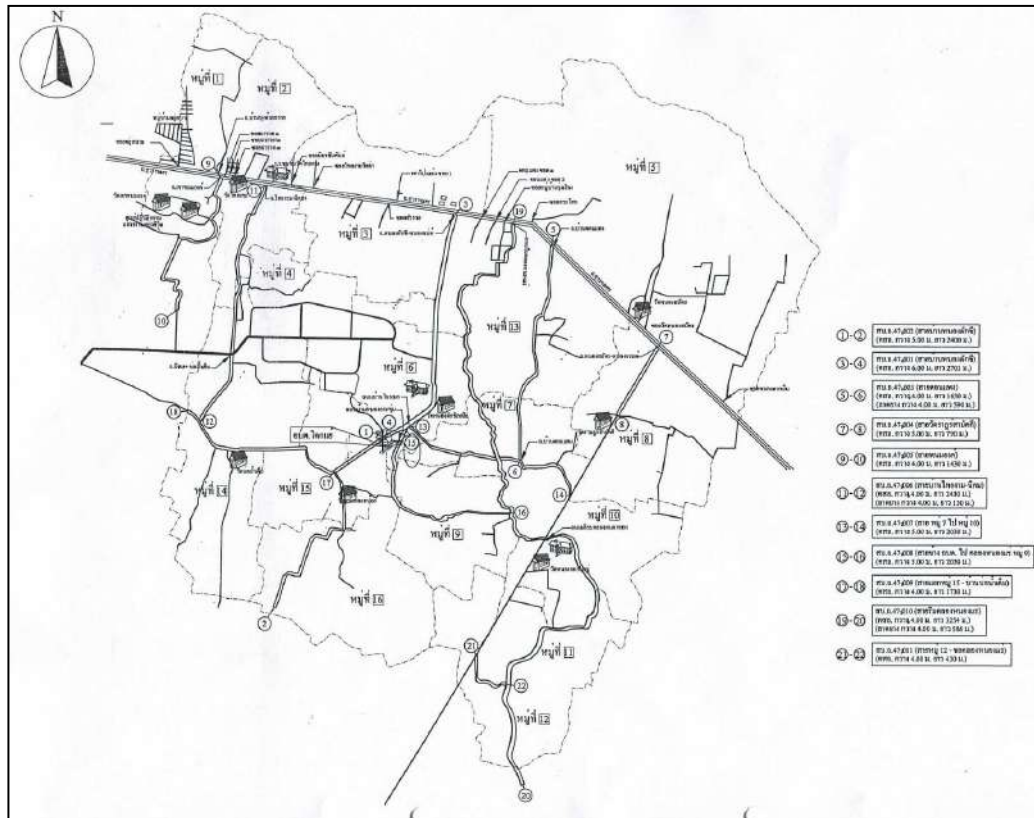
ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ เป็นตำบล 1 ใน 15 ของอำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ซึ่งปัจจุบันแยกการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน และได้ยกฐานะจาก สภาตำบลโคกแย้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ เมื่อปี พ.ศ. 2539 ตำบลโคกแย้ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง และจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย
ทิศตะวันออก	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำ อำเภอนองแคว
ทิศใต้	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจรเข้
ทิศตะวันตก	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่น้ำ

โดยตำบลโคกแย้ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอนองแคว อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอนองแควห่างจากตัวอำเภอรยะทาง 4 กิโลเมตร ตำบลโคกแย้ มีพื้นที่ประมาณ 29.96 ตารางกิโลเมตร เนื้อที่ 18,725 ไร่ เป็นตำบลค่อนข้างใหญ่ โดยมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านสนมไทย	หมู่ที่ 9 บ้านหนองกระทุ่ม
หมู่ที่ 2 บ้านไทยงาม	หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอกใหญ่
หมู่ที่ 3 บ้านเขาโปร่งแร้ง	หมู่ที่ 11 บ้านหนองจอกใหญ่
หมู่ที่ 4 บ้านโคกแย้	หมู่ที่ 12 บ้านหนองพันอ้อม
หมู่ที่ 5 บ้านหนองสมัคร	หมู่ที่ 13 บ้านดอนแพง
หมู่ที่ 6 บ้านหนองผักชี	หมู่ที่ 14 บ้านบ่อน้ำเค็ม
หมู่ที่ 7 บ้านโนนบก	หมู่ที่ 15 บ้านโคกเชือก
หมู่ที่ 8 บ้านหนองสมัคร	หมู่ที่ 16 บ้านหนองจอกน้อย



ภาพที่ 2.1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่นพ.ศ. 2566 -2570

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีสภาพพื้นที่ ดังนี้

1. สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นแบบลูกคลื่นลอนลาดชัน และภูเขา ถึงลอนลาดเล็กน้อยถึงที่ราบลุ่มลำน้ำ โดยมีเนินเขาทอดตัวอยู่ทางด้านเหนือของตำบล ในระดับความสูง 200 เมตร, 150 เมตร, 109 เมตร และ 100 เมตร จากระดับน้ำทะเล สภาพพื้นที่ทั่วไปจึงเหมาะสมสำหรับการเกษตร ทำนา ปลูกพืชผักและพืชสวนครัวเป็นต้น

2. มีลำคลอง ลำห้วย หนองน้ำ สระน้ำ ฝาย บ่อบาดาล ตามพื้นที่ จำนวน 6 แห่ง สำหรับใช้ในการอุปโภค - บริโภค การเกษตร เลี้ยงสัตว์ แต่ไม่มีแม่น้ำ บึง อ่างเก็บน้ำ เหมือนแหล่งน้ำ 6 แห่งดังกล่าวเดิมเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ได้ดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกรณีภัยแล้งและน้ำท่วมให้กับประชาชน อีกทั้งได้ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ในการให้การสนับสนุน เช่น

อำเภอ จังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมทรัพยากรน้ำ และรัฐบาล โดยทำการขุดลอก ขุดขยายแหล่งน้ำ และก่อสร้างฝายกั้นน้ำ วางท่อระบายน้ำ ก่อสร้างประตูปิดปิดน้ำ ปรับปรุงบ่อบาดาลเดิม เพื่อให้มีน้ำใช้เพียงพอต่อประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจำนวนแหล่งน้ำในพื้นที่ตำบลวังโพธิ์ มีดังนี้

ลำคลอง	2	แห่ง	สระน้ำ	4	แห่ง
ลำห้วย	-	แห่ง	ฝาย	-	แห่ง
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อบาดาล	3	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

3 มีถนนในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด และจังหวัด สระบุรีที่มีเขตติดต่อกันกับตำบลโคกแย้

-ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 33 เป็นถนนลาดยาง สภาพค่อนข้างดีไปเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 ที่ตำบลห้วยทราย (แยกหินกอง) เข้าสู่อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไปของเขตพื้นที่ตำบลโคกแย้มีความคล้ายคลึงภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยทั่วไปจำแนกได้ ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มต้นปราบเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน อากาศร้อนจัดและแล้งจัดติดต่อกันเป็นระยะเวลาความชื้นในอากาศมีน้อย และมีพายุฤดูร้อนเป็นบางช่วงที่มีคลื่นความร้อนปกคลุม อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 35 - 40 องศาเซลเซียส บางปีลมแรงทำให้บ้านเรือนราษฎรได้รับความเสียหาย

ฤดูฝน เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤษภาคม - กันยายน อากาศร้อนและมีพายุลมฝนฟ้าคะนองลมแรงและมีภาวะฝนทิ้งช่วงและแล้งหนักที่สุดในปี พ.ศ. 2562 - 2563 ประสบปัญหาภัยแล้งอย่างหนัก เกือบจะเข้าขั้นวิกฤติเนื่องจากภาวะฝนทิ้งช่วงเป็นเวลานาน มีปริมาณน้ำฝนน้อยมาก ทำให้ในพื้นที่ขาดแคลนน้ำ พืชผลทางการเกษตรได้รับความเสียหาย ตายไปเป็นจำนวนมาก เช่น ข้าว พื้นที่แห้งแล้ง น้ำในลำห้วย หนอง คลอง บึง สระ แห้งเป็นประวัตการณ ประชาชนในตำบลได้รับความเดือนร้อนเป็นอย่างมาก อาจจะไม่มมีน้ำใช้ในการอุปโภค - บริโภค การเกษตร และเลี้ยงสัตว์ ประกอบกับแหล่งน้ำที่มีต้นเงินไม่สามารถกักเก็บน้ำในปริมาณที่เพียงพอสำหรับใช้ได้ตลอดปี จึงได้ดำเนินโครงการและขอรับการสนับสนุนจากทางอำเภอ จังหวัด ในการขุดลอกสระ ลำห้วย เพื่อ

สามารถมีพื้นที่กักเก็บในช่วงฤดูฝนได้มากขึ้น แต่สำหรับในปี พ.ศ. 2564 กลับมีฝนตกหนักมีปริมาณน้ำฝนมาก น้ำในลำคลอง ลำห้วย หนองน้ำ สระน้ำ ฝาย เต็มทุกแห่ง ปริมาณน้ำฝนเกณฑ์เฉลี่ย 630.1 มิลลิเมตร ต่อปี

ฤดูหนาว เริ่มต้นระหว่างเดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 8 องศาเซลเซียส แต่ยังไม่ได้ถูกประกาศเป็นพื้นที่เขตภัยพิบัติ เป็นอากาศหนาวตามฤดูกาล

ลักษณะของดิน

สภาพดินในเขตตำบลโคกแย้จำนวน ดินบริเวณพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดชัน และภูเขา จะเป็นดินตื้นลึกมาก เนื้อดินประกอบด้วยหินแอนดีไซต์เป็นหลักจะมีหินชนิดอื่นในบ้างเล็กน้อย

ด้านการเมือง/การปกครอง

บทบาท/การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการทางการเมืองและการบริหาร ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานขององค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

เขตการปกครอง

ตำบลโคกแย้ และหมู่บ้านในตำบลโคกแย้ ได้ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457 โดยมีกำนัน ที่ได้รับความเห็นคัดเลือกจากผู้ใหญ่บ้าน มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความปกติเรียบร้อยในตำบล อีกทั้งมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้านด้วย ในแต่ละหมู่บ้านมีผู้ใหญ่บ้าน ทำหน้าที่ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้านของตน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านเขาพนมยงค์	ผู้ปกครอง นายวุฒิภัทร เพ็งภาค	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านไทยงาม	ผู้ปกครอง นายศักดิ์ชัย ทานะมัย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านเขาโปร่งแร้ง	ผู้ปกครอง นายไพฑูรย์ พากวัด	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านโคกแย้	ผู้ปกครอง นายเกียรติชัย ควรรณอม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองสมัคร	ผู้ปกครอง นายประมวล พวงพัด	ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 6 บ้านหนองผักชีเหนือ ผู้ปกครอง นางสาวธมมณรัตน์ ธารสารภัทรพานิช
ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 7 บ้านโนนบก ผู้ปกครอง นางชลธิชา อึ้งฮวบ ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 8 บ้านหนองสมัคร์ ผู้ปกครอง นายดวงจันทร์ ดวงจำปา กำนันตำบลโคกแย้

หมู่ที่ 9 บ้านหนองกระทุ่ม ผู้ปกครอง นายปัญญาวิชญ์ แก้วโชติ ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอกใหญ่ ผู้ปกครอง นายวิทยา กุนแก้ว ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 11 บ้านหนองจอกใหญ่ ผู้ปกครอง นายชนิด บุบผางาม ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 12 บ้านหนองพันอ้อม ผู้ปกครอง นางสาววรลัญช์ บัวคุ้ม ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 13 บ้านดอนแพง ผู้ปกครอง นายสายฝน พิมพา ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 14 บ้านบ่อน้ำเค็ม ผู้ปกครอง นายสง่า แหยมนุช ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 15 บ้านโคกเชือก ผู้ปกครอง นางเพียงใจ ศรีลา ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 16 บ้านหนองจอกน้อย ผู้ปกครอง นางสาววรรณดี ต้นกุล ผู้ใหญ่บ้าน

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ได้จัดตั้งขึ้นและมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนา
ตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร
ส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 รวมทั้งมีอำนาจและหน้าที่ในการ
จัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามพระราชบัญญัติ
กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 ทั้งตำบล

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีมีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มี
จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 6,267 ครัวเรือน จำนวนประชากร ชายรวมทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 5,008 คน
ประชากรหญิงรวมทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 5,371 คน รวมประชากรชายและหญิง ทั้งหมด 16 หมู่บ้าน
จำนวนประชากร 10,379 คน

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอหนองแค ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

สภาพสังคม

การศึกษา

ด้านการศึกษา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนา
เด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จำนวน 1 แห่ง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 4 แห่ง ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 แห่ง

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกแย้ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านหนองสมัคร หมู่ที่ 5 ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) 16 แห่ง หมู่ที่ 1 16 อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีการคมนาคมติดต่อกับอำเภอต่างๆ ปัจจุบันถนน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ คอนกรีต ถนนลาดยาง ถนนลูกรัง

การไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 6,267 หลังคาเรือน ไม่มีไฟฟ้าใช้ - หลังคาเรือนไฟฟ้า สาธารณะ ประมาณ 2,000 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

การประปา

ปัจจุบันมีบริการประปาเข้าถึงทุกหมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 16 หมู่บ้านระบบประปาบาดาล จำนวน 3 หมู่บ้าน (หมู่ 12 หมู่ 13 และหมู่ 15)

โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในพื้นที่ตำบลโคกแย้ มีบริการบริษัทขนส่ง จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 ถนนสุวรรณศร ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีในการขนส่งส่วนมากจะเป็นการขนส่งพืชผลทางการเกษตร โดยรถรับจ้างและรถส่วนตัวซึ่งได้แก่ รถอีแต๋น รถบรรทุก รถพ่วง รถกระบะ สำหรับการส่งของพัสดุจะไปส่งที่ไปรษณีย์หินกอง ซึ่งมี จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08 00 น.- 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

ระบบเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีพื้นที่ทำการเกษตรเฉลี่ย 20.00 ไร่ต่อครัวเรือนและมีแรงงาน ภาคเกษตรเฉลี่ย 2 คนต่อครัวเรือน อาชีพรองลงมาเป็นการค้าขาย รับจ้าง รับราชการและอื่นๆ การถือครองที่ดิน เกษตรกรส่วนใหญ่เช่าที่ดินทำกินและเช่าที่ดินทำกินเพิ่ม มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง โดยมีเอกสารสิทธิ์ โฉนด

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประชาชนในตำบลโคกแย้ จะนับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน 8 แห่ง งานประเพณีสำคัญที่จัดขึ้นในตำบลโคกแย้คือ วันขึ้นปีใหม่ ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทงและประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ภาษาประชาชนในตำบลโคกแย้ใช้คือภาษา ถิ่น ลาวพวน

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

พื้นที่ของตำบลโคกแย้ ไม่ได้ตั้งอยู่ในเขตที่มีระบบชลประทาน แต่มีระบบประปาหมู่บ้าน และประปาส่วนภูมิภาคที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค มีสระน้ำที่เกษตรกรขุดขึ้นมา คลองไส้ไก่ คลองหนองพันอ้อม และอ่างเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรได้

ป่าไม้ ลักษณะป่าและต้นไม้ ในเขตตำบลโคกแย้

จากข้อมูลแผนที่เขตป่าไม้ถาวรของกรมพัฒนาที่ดิน แผนที่เขตป่าสงวนแห่งชาติของกรมป่าไม้และแผนที่เขตอุทยานแห่งชาติของกรมอุทยาน สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และข้อมูลแผนที่ชั้นคุณภาพลุ่มน้ำ เพื่อแสดงพื้นที่ป่า ตามกฎหมาย พบว่าตำบลโคกแย้มีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกสามหลั่น มีเนื้อที่ประมาณ 2,583 ไร่ หรือร้อยละ 14.08 ของพื้นที่ตำบล

จากข้อมูลแผนที่การใช้ที่ดินของกรมพัฒนาที่ดิน 2562 พบว่า ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกสามหลั่น มีสภาพเป็นป่าผลัดใบสมบูรณ์ มีเนื้อที่ประมาณ 2,200 ไร่ หรือร้อยละ 11.99 ของพื้นที่ตำบล และมีสภาพเป็นพื้นที่ป่าละเมาะ มีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ หรือร้อยละ 0.02 ของพื้นที่ตำบล

นอกจากนี้ยังมีสภาพเป็นป่าไม้ ซึ่งอยู่นอกเขตป่าไม้ตามกฎหมาย ดังนี้ มีสภาพเป็นป่าผลัดใบสมบูรณ์ มีเนื้อที่ประมาณ 8 ไร่ หรือร้อยละ 0.04 ของพื้นที่ตำบล ป่าผลัดใบรกร้างพื้นที่พุ่มมีเนื้อที่ประมาณ 68 ไร่ หรือร้อยละ 0.37 ของพื้นที่ตำบล และมีสภาพเป็นไม้ละเมาะ มีเนื้อที่ประมาณ 46 ไร่ หรือร้อยละ 0.25 ของพื้นที่ตำบล

(หมายเหตุ : จากการวิเคราะห์แผนที่มาตราส่วน 1:50,000 โดยวิธีซ้อนทับด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์)

ภูเขา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ คือ เขาโปร่งแรง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ปาริฉัตร ป้องโล่ อนุรัตน์ อนันนทนาทร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว การวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วแยกตามรายด้านจำนวน 7 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ ภารกิจการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ ภารกิจการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ภารกิจกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน ภารกิจการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรค และภารกิจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่อง

ทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำนวนทั้งหมด 345 ราย

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสู่ไหง ปาตี จังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย = 4.26) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย = 4.30) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี (มีค่าเฉลี่ย = 4.33) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.27)

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอนครปฐม จังหวัดนครปฐม การประเมินนี้เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ฉบับที่ 13 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และ ประเด็นที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่างๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองนครปฐมหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองนครปฐม การวิจัยใช้การประเมินเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองนครปฐมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้

แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองนครปฐมซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คนสามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมา (มีค่าเฉลี่ย = 4.796) คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

สุธรรม วนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.66) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.65) ด้านช่องทางการให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.64) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.69) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.64) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.60)

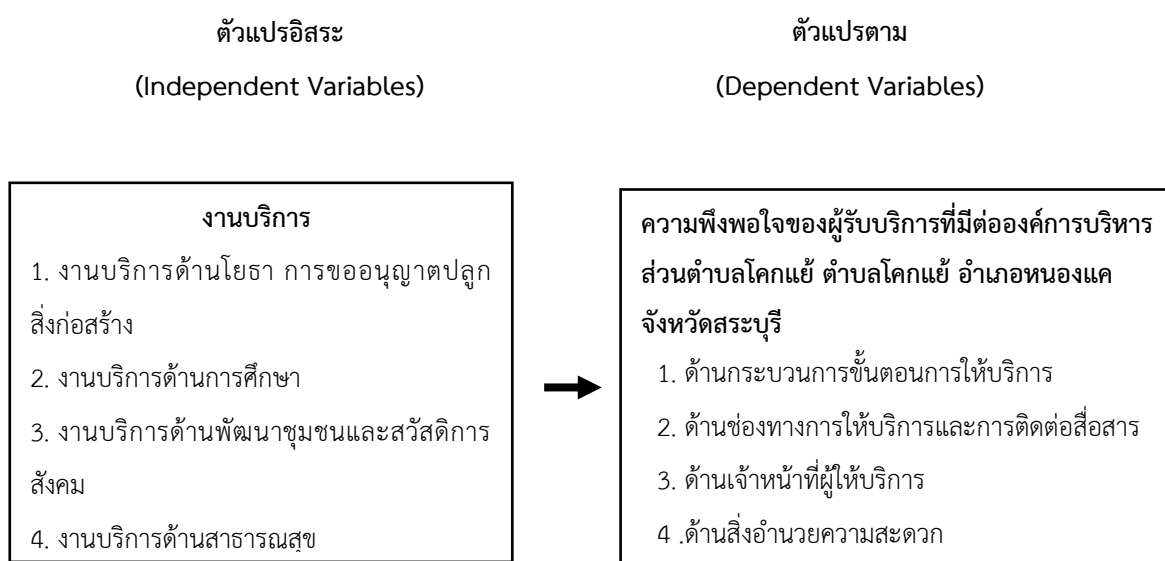
ชัชชัย รัตนพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.54) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

สรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ คือ

สามารถปรับปรุงและแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการให้มีการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้นและยังมีประโยชน์ในส่วนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจในการดำรงชีพ และประกอบอาชีพภายในพื้นที่

7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นแนวทางพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนแผนภาพ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบาย และในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย
6. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี จำนวน 10,486 คน ข้อมูลประจำปี พ.ศ. 2566 ที่มา:สำนักทะเบียนอำเภอนองแคว ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566

1.2 การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตประชากร (population) คือ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2566 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นจำนวน 400 คนตามข้อตกลงการจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอินเทอร์เน็ต} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.31 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41– 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

3.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.5 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.6 นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการ 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2566

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
 - 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ทั้ง 4 งานบริการ ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
 - 3) ข้อมูลความคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา

6. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best(1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : \bar{x}) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2566) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

\bar{x} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

$S.D.$ หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยจำแนกตามงานบริการทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านการศึกษา 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ 4) ด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในภาพรวม
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

4. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

5. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

6. แนวทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	220	55.0
หญิง	180	45.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	19	4.75
25 - 34 ปี	93	23.25
35 - 44 ปี	102	25.5
45 - 54 ปี	119	29.75
55 - 64 ปี	43	10.75
65 ปีขึ้นไป	24	6.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	2.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	85	21.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	113	28.25
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	64	16.0
ปริญญาตรี	55	13.75
ปริญญาโท	15	3.75
สูงกว่าปริญญาโท	12	3.0
อื่นๆ ระบุ ได้แก่ ไม่มีการศึกษา	48	12
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	53	13.25
พนักงานบริษัท	89	22.25
รับจ้างทั่วไป	66	16.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	79	19.75
เกษตรกรกรม/ประมง	72	18.0
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	30	7.5
นักเรียน/นักศึกษา	5	1.25
ว่างงาน	3	0.75
อื่นๆ ระบุ	3	0.75

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	29	7.25
3,001 - 5,000 บาท	15	3.75
5,001 - 10,000 บาท	110	27.5
10,001 - 20,000 บาท	128	32.0
20,001 บาทขึ้นไป	118	29.5
6. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	2500
ด้านการศึกษา	100	25.00
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
ด้านสาธารณสุข	100	25.00
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	149	37.25
3-5 ครั้งต่อปี	147	36.75
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	104	26.0
รวมเฉลี่ย	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมา

มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้อยที่สุด คือ ประถมศึกษาจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และน้อยที่สุด คือ คนว่างงาน และ อาชีพอื่นๆ แม่บ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมามีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ด้านการศึกษาจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ ด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมา คือ จำนวน 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 และน้อยที่สุด ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	0.21	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา	4.90	0.18	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	0.18	มากที่สุด
4. งานด้าน สาธารณสุข	4.98	0.23	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.89)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้าน สาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.98) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.90) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.89)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.21	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.90	0.18	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.18	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.23	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.89)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.90) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.89) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.88)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.90	0.17	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.23	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.17	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ .ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.72	0.46	มากที่สุด
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.41	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.96	0.20	มากที่สุด
4.มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.96	0.20	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.41	มากที่สุด
2.มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
3.ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.96	0.20	มากที่สุด
5.จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้อง ทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา	5.00	0.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.17	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.92	0.28	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.20	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.23	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.92	0.28	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ด้านคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และรองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ ตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีช่องทางการ ติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และรองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้ม แยมแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3 ข้อ คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.17	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.86	0.21	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.19	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.14	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{x} = 4.94$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านการศึกษา ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.41	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.17	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.84	0.37	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.96	0.20	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่อง รวบรวมทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.21	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านการศึกษา ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.88	0.33	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.19	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	5.00	0.00	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.94	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านการศึกษาซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อ ที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และรองลงมาคือ มีป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ ตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือช่องทางการให้บริการมี ความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และรองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง และ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็น ช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็น ธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) และรองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดีและ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไ้ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไ้ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.16	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.89	0.19	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.21	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.16	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไ้ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ขี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.96	0.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.16	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.96	0.20	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	0.41	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.19	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.96	0.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.21	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำ ขอ ปากกา เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอย รับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.84	0.37	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อ ที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ มีป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และรองลงมาคือ ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ ตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการ หลากหลายช่องทางและ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 4.96$) และ รองลงมาคือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้ม แยมแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอ ภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อคือสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดีและ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และรองลงมาคือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้าย ประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.16	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.82	0.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.22	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.93	0.16	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.72	0.46	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.76	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.26	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.92	0.28	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.80	0.41	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.80	0.41	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.92	0.28	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในงานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อ ที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 5.00) รองลงมาคือ ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.96) และรองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และ ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.92)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทาง การให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด(\bar{x} = 4.96) รองลงมาคือช่องทางการ ให้บริการมี ความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.84) และรองลงมาคือ ความพอเพียงต่อช่อง ทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมใน การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.92) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.84)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.96) และรองลงมาคือ สถานที่ ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดีและ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.92)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร	4.90	มากที่สุด	98.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	มากที่สุด	97.60	10
รวมเฉลี่ย	4.89	มากที่สุด	97.80	10

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณา
เป็นราย ด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ด้านช่องทางการ
ให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้าน
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับ
คะแนน 10 คะแนน และรองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 4.88)
คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับ คะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตาม
งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2. งานด้านการศึกษา	4.90	มากที่สุด	98.00	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	มากที่สุด	98.00	10
4. งานด้านสาธารณสุข	4.88	มากที่สุด	97.60	10
รวมเฉลี่ย	4.89	มากที่สุด	97.80	10

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ
จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 4.89) คิดเป็น
ร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย
คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและงานด้านรายได้หรือภาษีประชาชนผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน
10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10
คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10
คะแนน

4.6 แนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรจัดทำป้าย/บอร์ดแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และเพียงพอ รวมทั้งมีช่องทางการให้บริการการติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรืออีเมล หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และมีความหลากหลาย สะดวก รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมซ่อมบำรุงงานสาธารณะต่าง ๆ เช่น ด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า ทางระบายน้ำ แหล่งน้ำ งานผังเมือง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น รวมทั้งควรกำหนดขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของตนเอง ซึ่งการให้บริการนี้ เป็นหัวใจสำคัญทำให้ระบบสาธารณูปโภค ระบบผังเมือง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในเขตพื้นที่

2. งานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลเมืองเก่า ควรมีการปรับปรุงในเรื่องกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยเพิ่มความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน ระยะเวลาในการบริการควรมีความกระชับ และรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทั่วถึงและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การใช้รูปแบบบริการ One-Stop Service เป็นต้น รวมทั้งส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลพุกวาง ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทั่วถึงและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การใช้รูปแบบบริการ One Stop Service เป็นต้น

4. งานด้านสาธารณสุข

4.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

4.2 ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง วัสดุอุปกรณ์ในงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

4.3 ควรจัดทีมงานหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ออกเยี่ยมบ้านติดตามดูแลสุขภาพให้กับประชาชน ให้ความรู้ด้านสาธารณสุข เช่น การป้องกันตนเองจากโรคระบาด การกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ ยุงลายแมลงวัน หรือพาหะนำโรค ส่งเสริมแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลรักษาสุขภาพ การป้องกันโรคและการออกกำลังกายเนื่องจากงานด้านสาธารณสุขเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมากในสภาวะการณ์ปัจจุบันของโลก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ ละงานของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรีจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุป ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

- 1 สรุปผลการวิจัย
- 2 อภิปรายผลการวิจัย
- 3 ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรีสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในงานที่ให้บริการ 4 งานในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) คิด เป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน พิจารณาแต่ ละงานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจงานบริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านต่างๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไป

น้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.92) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.87) ตามลำดับ

2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี งานด้านการศึกษา

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) คิดเป็น ร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.92) รองลงมา คือ ด้านด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.91) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89) ตามลำดับ

3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) คิดเป็น ร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.92) รองลงมา คือ ด้านด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.91) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.90) และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.89)

4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี งานด้านสาธารณสุข

จากการศึกษาประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ(\bar{x} = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไป น้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.93) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.91) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} =4.86) และ

ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}=4.82$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการจากสถาบันที่ตนเองจะได้รับและสถาบันสามารถตอบสนองกับความต้องการ ส่วนการบริการที่ให้จนเกินความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า หากลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีกว่าหรือมากกว่าความคาดหวังย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่ตรงกับความต้องการ และที่มากกว่านั้นการให้บริการยังเกิดความคุ้มค่ากับเงินที่แลกกับการบริการ

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรีในด้านต่าง ๆ ต่อไป

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี และผลการสำรวจยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2563) ซึ่งพบว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี

งานด้านการศึกษา จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดกล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องนำเสนอข้อมูล ช่องทางการติดต่อให้แก่ผู้ที่สนใจเข้ารับบริการที่มีหลากหลายช่องทาง เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกสบาย สอดคล้อง

กันกับ ชิดชม กันจุฬา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อธิบายถึงช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยที่จะต้องสามารถให้ผู้รับบริการได้ติดต่อรับข่าวสารและข้อมูลได้อย่างสะดวกที่สุด สอดคล้องกันกับ นิติพล ภูตะโชติ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผลการประเมินของผู้ใช้บริการทางด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี มีช่องทางการติดต่อให้แก่ผู้เข้ารับบริการบริการหลากหลายช่องทาง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดกล่าวคือการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีช่องทางให้ผู้ที่สามารถเข้ารับบริการติดต่อและสื่อสารได้ในหลากหลายช่องทาง และเพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งยังสามารถทำการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นไปในทุก ๆ ช่องทางการติดต่อ สอดคล้องกับจุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ช่องทางการให้บริการในการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากต่อผู้เข้ารับบริการ เนื่องจากจะช่วยอำนวยความสะดวกทางด้านการติดต่อกับผู้เข้ารับบริการ ยังช่วยให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการติดต่อผู้ให้บริการได้สะดวกอย่างคล่องตัว สอดคล้องกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอนาดูน จังหวัดบุรีรัมย์ ถึงผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จำเป็นที่จะต้องมีความจริงจังต่อการบริการและรูปแบบของการพูดจาในการบริการจะต้องมีความจริงจัง ไม่พูดในทิศทางของการถูกผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรมต่อการบริการอย่างเคร่งครัด

งานด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกล่าวคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563) ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูมใต้ อำเภอกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานีประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า งาน บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ย่อมแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จัดทำกระบวนการในการให้บริการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณ

ภัยตลอดจนทั้งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการได้อย่างเหมาะสม เพราะเมื่อประชาชนเข้าใจในกระบวนการก็ย่อมทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น และในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความ คิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่ อย่างไร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และเกิดความยั่งยืนขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนว ทางการพัฒนา เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มี ต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ด้าน กระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ควรจะมีจุดที่ให้บริการการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถ ใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็น ช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อีกทั้งการจัดให้มีการพบปะกับประชาชนเพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/ การพัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วย จัดการข้อมูล ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง

2. งานด้านการศึกษา พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในการบริการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มี ค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ควรมี การลดขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงลดเอกสารคำร้องต่าง ๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และรวดเร็วในการมารับบริการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย

ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายและบางงานอาจจะมีขั้นตอนในการแจ้งเตือนผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า เช่น งานการประชุมและกิจกรรมต่างที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในการบริการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยร่วมน้อยที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ควรลดระยะเวลาในการให้บริการควรมีความเหมาะสม รวดเร็ว ควรมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม และมีความหลากหลาย ควรให้บริการโดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริมการให้บริการประชาชน (E-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการควรพิจารณาถึงความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น

4. งานด้านสาธารณสุข พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ในการบริการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยร่วมน้อยที่สุด ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง วัสดุอุปกรณ์ในงานด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข ด้านการบริการประชาชนให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากงานด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อมและสุขภาพเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมากในสภาวะการณปัจจุบันของโลก ควรมีช่องทางการให้บริการกับประชาชนที่เพียงพอและหลากหลาย ตลอดทั้งการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมดูแลด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อรองรับกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล

2) ควรวิจัยในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

3) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม, และอรุณกรณ์ อัครแสง. (2547). **คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน**. กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา. (2563). การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตาม มาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ**, 7(1), 99-115.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). **ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงาน ทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร**. กรุงเทพฯ :วิทยาลัยการปกครอง.
- ฉัตรชัย กองกุล. (2559). วัฒนธรรมองค์การของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้การเป็น องค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศด้านการบริการ. **วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ**, 9(1), 22-34.
- ชลดา พันภัย และกิติพงษ์ ลีอนาม. (2562). การใช้เฟสบุ๊คเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทาง การศึกษาในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครราชสีมา. **วารสารมนุษยสังคมศิลปาสาร**, 1(1), 98-109.
- ชัชชัย รัตนพันธ์ และคณะ (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแร่ **อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร**, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชิตชม กันจุฬา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. **วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน**, 2(1), 13-33.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ. กรมการ ปกครอง. **วารสารเทศบาล**, 88(7), 8 – 20.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.

- ณัฐพัชร์ อภิรุ้งเรืองสกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของทรัพยากรในงานและการยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของพนักงาน ฝึกปฏิบัติงานสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 11(1), 169-182.
- ทัชชญา วรรณบวณเดช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แพรรักษาตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. *วารสารสารสนเทศ*, 14(2), 73-84.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(27), 85-96.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษานักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปลู้ง อำเภอสุโขง ปาตี จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2559. สงขลา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ปาริฉัตร ป็องโล่ อนุรัตน์ อนันนทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2561) **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). การเมืองท้องถิ่น: การเมืองของใครโดยใครเพื่อใคร. กรุงเทพมหานคร.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). **การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พรพิพัฒน์ ชื้อสัตย์. (2555). แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิบัติงานครู กศน. ตำบลในเขตภูมิภาค ตะวันตก. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 5(3), 319-328.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล และ สุดาพร สาวม่วง. (2554). ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการส่วนตำบล คลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์น เอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 1(1), 139-151.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). **เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: นำกำลัง.

- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- รัชนี้ นาแว. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**, 12(2), 394-410.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์, และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2560). ปัญหาและอุปสรรคในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ใน **การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 “การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”** วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2560 (หน้า 511-521). มหาวิทยาลัยราชธานี.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.
- ลูกน้ำ บุญชัย และมานพ ชูนิล. (2558). ความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์. **วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์**, 10(28), 143-158.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิดา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธหูน. (2562, กันยายน-ธันวาคม). การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. **วารสารรัชต์ภาคย์**, 12(31), 55-68.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วุทธิชัย ลีมอรุณทัตย์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย:คอนโดมิเนียม. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal Silpakorn University**, 9(1), 341-355.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, (2559) **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563.) **ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.**

สฤติต พงษ์แพ่ง จิตติ กิตติเลิศไพศาล และละมัย ร่มเย็น. (2561). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอแพ่ง จังหวัดนครพนม. **วารสารบัณฑิตศึกษา, 15(17), 119-127.**

สำนักงานปลัดขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้. (2566). **ข้อมูลพื้นฐานในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.** ค้นหากจาก : www.kokyae.go.th

สุเชาน มีหนองหว่า, อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, ทศพร ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล. (2563). การบริการสาธารณะด้านการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทการกระจายอำนาจในรอบสองทศวรรษ. **วารสารการเมืองการปกครอง, 10(3), 288-303.**

สุธรรม ขนากศักดิ์. (2560). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.** สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้งจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งลอในคน. ใน **บทความทางวิชาการ เล่ม 16** (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.

อุดม ทุมไธสิต. (2552). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. **วารสารบัณฑิตศึกษา, 11(53), 65-72.**

อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Best, C. T., Morrongiello, B., & Robson, R. (1981). **Perceptual equivalence of acoustic cues in speech and nonspeech perception**. *Perception & psychophysics*, 29, 191-211.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Randinelli, D. A., Nellis, J. R., & Cheema, G. S. (1983). **Decentralization in developing countries**. *World Bank staff working paper, 581*, 13-28.
- Osborne, Stephen P. (2010). **The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance**. New York: Routledge.
- Work, Robertson, (2002). **Overview of decentralization worldwide: a stepping stone to improve governance and human development**. 2nd International conference on decentralization federalism: the future of degenitalizing states?, 25-27 July 2002, Manila, Philippines.
- Yamane, T. (1 9 7 3). **Research Methodology/Sample Size**. Florida: University Of Florida.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					

3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผนพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี
งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวจังหวัด เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้
ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้
ให้บริการงานด้านสาธารณสุข





ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้
ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม





ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้
ให้บริการงานด้าน การศึกษา



ภาคผนวก ค

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ภาคผนวก ง

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|-------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณี เจริญทรัพย์ | ที่ปรึกษานักวิจัย |
| 2. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวน | นักวิจัย |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนิดา เนื่องพะนอม | นักวิจัย |