การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
ประจำปี พ.ศ.2566

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์ สระแก้ว

037 269 787
https://www.taphrayasao.go.th
องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
บ้านแก้วเพชรพลอย 249 หมู่ที่ 8 ตำบลตาพระยา
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว 27180

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

พ.ศ.2566

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วมีภารกิจในการให้บริการในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนในลำดับแรก ๆ ของหน่วยงานในฝ่ายปกครอง

ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการจึงถือเป็นภารกิจสำคัญเช่นเดียวกันกับภารกิจอื่น ๆ เพราะการสร้างความพึงพอใจด้วยงานที่มีคุณภาพจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและเป็นการสร้างความไว้วางใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาจึงมีความพยายามในการประเมินคุณภาพของการบริการของตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการในภารกิจต่าง ๆ จึงได้ร่วมกันกับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ในการให้บริการในภารกิจต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก้ประชาชนในพื้นที่

ผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย

1. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ภารกิจด้านสวัสดิการสังคม
3. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี
4. ภารกิจด้านสาธารณูปโภค
5. ภารกิจด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ใน 4 ประเด็กหลักประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ทั้ง 5 ด้าน ภารกิจละ 80 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจงาน	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.815	0.091	96.30	5	มากที่สุด
ด้านสวัสดิการสังคม	4.920	0.083	98.40	1	มากที่สุด
ด้านรายได้หรือภาษี	4.832	0.089	96.64	3	มากที่สุด
ด้านสาธารณูปโภค	4.876	0.090	97.52	2	มากที่สุด
ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.832	0.090	96.64	4	มากที่สุด
รวม	**4.837**	**0.088**	**96.74**		**มากที่สุด**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการรวมทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 96.74 โดยภารกิจด้านสวัสดิการสังคมมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือภารกิจด้านสาธารณูปโภคค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.52 อยู่ในระดับมากที่สุด ภารกิจด้าน

รายได้หรือภาษีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.64 อยู่ในระดับมากที่สุด ภารกิจด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.64อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.30อยู่ในระดับมากที่สุด

สารบัญ

คำนำ ..... ก

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ข

สารบัญ ..... ง

สารบัญตาราง ..... ช

บทที่ 1 บทนำ 1

ความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 5

ขอบเขตการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ 8

วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ 10

ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types) 12

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ 15

ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ 16

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 17

ความหมายของความพึงพอใจ 18

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 19

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 22

การวัดระดับความพึงพอใจ 23

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 25

ความหมายการบริการสาธารณะ 25

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ 26
หลักการจัดทำบริการสาธารณะ 26
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา 29
สภาพทั่วไป 29
วิสัยทัศน์การพัฒนาตำบลตาพระยา 29
โครงสร้างองค์กร 30
สภาพข้อมูลพื้นฐาน 30
การบริการขั้นพื้นฐานขององค์การบริการส่วนตำบลตาพระยา 32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 39
เครื่องมือที่ใช้ในกำรเก็บรวบรวมข้อมูล 40
การสร้างเครื่องมือ 41
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล 41
สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 44
1. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 44
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 47
2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม 51
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม 54
3. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี 58
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี 62
4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านด้านสาธารณูปโภค 66
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านด้านสาธารณูปโภค 70
5. ผลการศึกษาภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 73

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 77
สรุปผลความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมด 81
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 82
ผลการศึกษาด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 82
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม 83
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี 83
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านด้านสาธารณูปโภค 84
ผลการศึกษาภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 85
อภิปรายผล 85
ข้อเสนอแนะ 86
บรรณานุกรม 88
ภาคผนวก 92
รูปภาพกิจกรรม องค์การบริหารส่วนตาบลตาพระยา 99

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 44
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 45
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 45
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 46
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ 46
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 46
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ 47
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 47
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 48
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 49
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 50
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 51
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 51
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 52
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 52
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ 53
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ 53
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ ... 53
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 54
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 55
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 57
ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 58
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 58
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 59
ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 59
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ 60
ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 60
ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ ... 61
ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 62
ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 63
ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 64
ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 65
ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 66
ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 66
ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 67
ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 67
ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ 68
ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 68
ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ ... 69
ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 70
ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 71
ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 72
ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 73
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 73
ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 74
ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 74
ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ 75
ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 75
ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ ... 76
ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ 77
ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 78
ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 79
ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 80
ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด 81

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงเมื่อเทียบกับโลกช่วง 1-2 ทศวรรษก่อนหน้านี้ ความพลิกผันที่ เกิดขึ้นจากการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม นำไปสู่การตั้งคำถามถึง การที่แต่ละรัฐจะปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าภายใต้การ เปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้รูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินแบบการรวมศูนย์อำนาจ (centralization) กลายเป็นความล้าหลัง เนื่องจากเป็นภาพสะท้อนของการรวมศูนย์การตัดสินใจ ระบบการบริหารงานที่เน้นสายบังคับบัญชาและกฎระเบียบทางราชการจำนวนมาก ในทางตรงกันข้ามการกระจายอำนาจ (decentralization) ที่อนุญาตให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ เครือข่าย และภาคประชาชน ในการคิดค้น ริเริ่มและใช้นวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความสลับซับซ้อนอันสอดรับกับบริบทในพื้นที่ของตนเองกลับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งยวดในยุคปัจจุบัน (Vermeulen, 2018)

หากย้อนกลับไปพิจารณาจากกระแสของการกระจายอำนาจในสังคมไทยที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำ ให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (โกวิทย์ พวงงาม, 2554; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555) ส่วนหนึ่ง เพราะสภาพการเมืองไทยขณะนั้นมีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่าง รุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น จึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ ทั้งการกระจายอำนาจ ทางด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านงบประมาน ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการมีอิสระภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนคือการให้ ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากอดีตที่ถูกแต่งตั้งโดยส่วนกลางหรือเป็น ข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

ในส่วนของภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้น จากเริ่มแรกที่มี หน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณูปโภคสาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการ

สาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการ วางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือ ครอบคลุมภารกิจและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น พบว่ามีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก นอกจากการเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมตั้งแต่ กระบวนการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และร่วมติดตามประเมินผลแล้ว ในส่วนของ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ยังได้บัญญัติให้ประชาชนสามารถลงชื่อถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น ได้ อีกทั้งยังสามารถเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550 ได้ บัญญัติเพิ่มอำนาจประชาชนในการลงประชามติ ดังนั้น การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งนอกจากจะทำให้ ภาคประชาสังคมเกิดความเข้มแข็งและเกิดกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานของกระบวนการประชาธิปไตยแล้ว ยังช่วย ให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสอีกด้วย (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2558)

ทำนองเดียวกัน รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงาน ของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วน

ท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การ จัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความ เหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร, 2560)

ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำคือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ กิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมาย ที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎกติกาอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลัก ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความ พร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า, 2560)

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การ ประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการ บริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มี ความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติ

เห็นชอบ กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึง พอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดย ให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดย ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึง พอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคาสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ.2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนาราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยสภาตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาในการบริหารจัดการทั้งด้าน บุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ให้เข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และนาผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจากของ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 5 ภารกิจงานด้าน

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณูปโภค และ ด้านงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจในอย่างน้อย 6 ประเด็น ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่มีการประชาสัมพันธ์เช่นเสียงตามสายเว็บไซต์แอปพลิเคชันโทรศัพท์ช่องทางให้บริการมีความทันสมัยเช่นผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบายใช้งานง่ายมีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหารมีช่องทางรับฟังความเห็นเช่นตู้รับฟังความเห็นเว็บไซต์กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมี ความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่าง ทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับ ก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอานวยความสะดวก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว

การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จานวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัย ของอุปกรณ์อานวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สิ่งช่วยอานวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

3. สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้านของภารกิจองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้ไปสู่ระดับมากที่สุดในอนาคต

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนาผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดด้านการกระจายอำนาจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ

แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อนี้

ศิสิน กุสลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชิระมณี (2526, น. 39) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองลงไป

เสน่ห์ จุ้ยโต และคณะ (2530, น. 8) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในท้องถิ่นตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งอำนาจในปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ท้องถิ่นปฏิบัติไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรูญ สุภาพ (2531, น. 84) และชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นเกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณะบางอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 290) วิทยา เชียงกูล (2543, น. 62) เดโช สวนานนท์ (2545, น. 14-15) และสยาม ดาปรีดา (2547, น. 228) ได้ให้คานิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นหรือขององค์กรนั้น ซึ่งราชการบริหารส่วนกลางเพียงควบคุมกำกับดูแลแต่ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2535) ได้ให้คำนิยามว่า การกระจายอำนาจในศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การขยายและมอบหมายให้หน่วยที่เล็กลงไปเป็นผู้ดำเนินการหรือตัดสินใจแทนส่วนสำนักงานใหญ่ การกระจายอำนาจแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ

1.การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentrating ซึ่งหมายถึงสำนักงานใหญ่มอบหมายให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่

2.การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกทักท้วงจากสำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการให้ความหมายการกระจายอำนาจในข้างต้นแล้ว ยังได้มีการจำแนกความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามทฤษฎีดั้งเดิม และแนวคิดทฤษฎีใหม่ (ชานาญ ยุวบูรณ์, 2503 น. 8-9 อ้างถึงใน ตระกูล มีชัย, 2538 น. 1-2) โดยแนวทฤษฎีดั้งเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1.ลักษณะการกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในเขตของตนเอง ทำให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น

2.ลักษณะการกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by function) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่สาธารณะสามารถจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งได้ ทั้งนี้เพื่อให้ความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคที่นามาใช้ของงานนั้น

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่าเป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินชี้ขาดนั้นอยู่กับองค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า

การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจตกอยู่กับหลายองค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นการกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการเพราะการที่จะพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินชี้ขาดหรือไม่

อย่างไรก็ตาม ได้มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายที่แท้จริงของการกระจายอำนาจ โดยมองว่าคาว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) มีความหมาย 2 นัย นัยแรก มองว่าการกระจายอำนาจหมายถึงการโอนอำนาจ (Devolution) (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2545, น.7) เป็นคาที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจที่มีระดับสูงกว่าความหมายในนัยที่ 2 คือ การกระจายอำนาจที่หมายถึงการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) เพราะการกระจายอำนาจในความหมายของการแบ่งอำนาจนั้นดูเหมือนจะเป็นเพียงการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นในหน่วยราชการหรือกลไกของรัฐบาลด้วยกันเองมากกว่า ในขณะที่การกระจายอำนาจในความหมายที่สองนั้นอาจหมายถึงการกระจายอำนาจที่มีขอบเขตกว้างขวาง โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นภายใต้หน่วยราชการหรือกลไกของรัฐบาลด้วยกันเอง แต่อาจจะเป็นการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระ จากการทบทวนคานิยามของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้

วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

ตระกูล มีชัย (2538, น.19) ให้ความเห็นว่า การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการทำงาน
3. ช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ตระกูล มีชัย ระบุว่า การกระจายอำนาจควรเป็นไปภายใต้หลักการ คือ 1) ให้มีการกระจายอำนาจ วินิจฉัย สั่งการ และการบริหารลงไปยังหน่วยซึ่งรับผิดชอบบริการใกล้ชิดประชาชนให้มากที่สุด 2) ผู้รับมอบอำนาจต้องมีความพร้อมในการรับมอบหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น โดยผู้กระจายอำนาจต้องให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3)

ต้องสร้างดุลยภาพระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบกับอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น 4) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรยากาศของการทำงาน และก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม และ 5) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่สามารถประเมินได้ และต้องมีการตระเตรียมขั้นตอนให้เป็นระบบเพียงพอก่อนการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 22-23), ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 291) และ สันสิทธิ์ ชวลิตธารง (2546, น. 43) มีมุมมองเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจปกครองว่า มีลักษณะสำคัญคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

มีงบประมาณและรายได้ของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

ปธาน สุวรรณมงคล (2547, น. 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจดังต่อไปนี้

1. การกระจายภารกิจหน้าที่ รัฐได้มอบภารกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาบางระดับ การให้บริการสาธารณะสุข เป็นต้น

2. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภารกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในภารกิจหน้าที่นั้นด้วย

3. การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขต จำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

4. การกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าลงชื่อ เพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป เป็นต้น

5. การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกากับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ด้วย โดยมีการกากับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย

ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกจากเหนือจากความหมาย ลักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถจำแนกประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากภาวะที่องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลาง ไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงทำให้ภาคประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเกิดความตระหนักและลุกขึ้นมาเรียกร้องเพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้กับกลุ่มประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตัวเอง

2) การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization) รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจการของภาครัฐนี้มีลักษณะแบบการ “โยกโอน” (handover) ภารกิจหรือการ

ให้บริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งของรัฐบาลไปให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน ซึ่งหลักการในลักษณะนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าหากภาคเอกชนให้บริการสาธารณะหรือทำหน้าที่ใดได้ดีกว่ารัฐ ก็ควรจะโยกโอนหน้าที่นั้นให้กับเอกชนทำหน้าที่แทน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าทางการบริหารทรัพยากร เพราะหากรัฐยังให้บริการอยู่ก็จะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะในด้านนั้นมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่ำ ดังนั้น การให้เอกชนเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization) รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแบ่งอำนาจทางการบริหารนี้ เป็นลักษณะที่ หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลาง ได้แบ่งอำนาจหน้าที่มาให้กับหน่วยงานที่มีระดับรองลงมาจากส่วนกลางที่กระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานนี้มีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองในระดับหนึ่ง แต่อำนาจหน้าที่ นโยบาย หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวยังถือว่าเป็นบุคลากรที่แบ่งแยกออกมาจากส่วนกลาง ดังนั้น บุคคลากรและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ได้รับการแบ่งแยกอำนาจมานี้ยังคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นสำคัญ

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation) รูปแบบการกระจายอำนาจในลักษณะของหลักการมอบอำนาจนี้ ถือได้ว่าหลักการมอบอำนาจนั้นมีลักษณะของความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่าหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งการมอบอำนาจในที่นี้ส่วนใหญ่จะพิจารณาในมิติของการมอบอำนาจ “หน้าที่” หรือ “ภารกิจ” ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปยังการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ ซึ่งหลักการมอบอำนาจในลักษณะนี้สามารถยกตัวอย่างหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน องค์กรอิสระ หรือองค์กรพิเศษที่ทำหน้าที่เฉพาะโครงการ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และภารกิจในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งจากส่วนกลาง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกากับดูแลจากรัฐบาลกลางผ่านมาตรฐาน กลไกทางกฎหมายในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution) ภายใต้แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนั้น หลักการกระจายอำนาจแบบถ่ายโอนอำนาจ (devolution) ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่มีความกว้างขวางมากที่สุด มากกว่าการแบ่งอำนาจ (deconcentration) และการมอบอำนาจ (delegation) เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจนี้รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาให้กับหน่วยงานระดับรองลงมา ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลมาพร้อม “ความเป็นอิสระ” ในการตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนา แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้มองเพียงแค่มิติในการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่อย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงมิติในบริหารงานเชิงพื้นที่ของแต่ละแห่งด้วย ดังนั้น การถ่ายโอนอำนาจนี้จึงให้ความอิสระในการตัดสินใจ

ทางการบริหารและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้ามาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจากัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแต่ผู้คอยกากับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ และการคลัง อย่างกว้างขวางและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากพอสมควร ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยทรัพยากรและความสามารถของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น ได้อย่างอิสระและสมบูรณ์ เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทรัพยากรเป็นของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ตลอดจนมีอิสระในการใช้ทรัพยากรของตนเองเหล่านี้ในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

ระดับที่ 2. การถ่ายโอนอำนาจทางนิติบัญญัติ (Legislative devolution) ถือได้ว่าเป็นการถ่ายโอนอำนาจที่กว้างขวางและสูงสุดเมื่อพิจารณาการถ่ายโอนอำนาจภายใต้รูปแบบการปกครองประเทศแบบรัฐเดี่ยว (unitary state) จนถึงขั้นคล้ายคลึงกับการปกครองในระบอบสหพันธรัฐ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศสหราชอาณาจักร (Bogdanor, 1999) ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่า รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจมาให้หน่วยงานระดับรองลงมาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงอำนาจหน้าที่และในเชิงพื้นที่เพื่อให้ท้องถิ่นกำหนดชะตาชีวิตของท้องถิ่นเองได้อย่างเต็มที่ มีอำนาจในการจัดตั้งสภาที่เป็นสภาของท้องถิ่นเอง (local assembly) เพื่อออกกฎหมายบังคับใช้ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสภาท้องถิ่นนี้ถือว่าเป็นสภานิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งยังถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐมิได้แยกตัวออกไปจากรัฐแต่อย่างใด แต่สภาท้องถิ่นที่ว่านี้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการออกกฎหมาย นโยบาย เพื่อบังคับใช้ในพื้นที่หรือในท้องถิ่นของตน โดยรัฐบาลกลางไม่สามารถมาแทรกแซงหรือควบคุมการทำงานของท้องถิ่นได้

6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)โดยพื้นฐานแล้วการกระจายอำนาจทางการคลังถือเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ภายใต้การกระจายอำนาจ เพราะหากมีการกระจายอำนาจหน้าที่เพียงอย่างเดียว ก็มิอาจส่งผลให้หน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจสามารถทำงานหรือขับเคลื่อนไปได้หากไม่ได้รับการกระจายอำนาจทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “มีแค่หน้าที่ แต่ไม่มีเงิน” ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งการกระจายอำนาจทางการคลังนี้ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณและการคลังจากส่วนกลางมาให้ท้องถิ่น พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตามภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้วการกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลังหรือภาษีประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของท้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจึงทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

2) การกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการมีข้อมูลข่าวสาร การให้บริการสาธารณะและการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า เนื่องจากการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างตรงจุดผ่านการปฏิบัติงานโดยคนในท้องถิ่นเอง

3) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือทางการบริหารและการพัฒนาร่วมกันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผ่านการบริหารงานแบบความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นด้วยกัน หรือระหว่างท้องถิ่นกับภาคเอกชนในพื้นที่

4) การกระจายอำนาจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะรูปแบบใหม่ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้คิด ได้สร้างสรรค์วิธีในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะได้เป็นอย่างดี

5) การกระจายอำนาจส่งผลให้มีการสร้างความรับผิดชอบ การติดตามและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การถอดถอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งภาระทางด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มิติต่าง ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

สำหรับปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจนั้น สามารถจำแนกพิจารณาออกเป็น 4 ประเด็น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 26) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลวัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือเพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณะหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงการปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและ

ส่วนกลางไม่ทราบปัญหาหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหารจากที่ได้กล่าวไป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมืองการบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ่ายโอนมายังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคคลจากภายนอกที่ส่งมาจากส่วนกลาง

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่นการปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็น “โรงเรียนเพื่อฝึกฝนประชาธิปไตย” ให้แก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นเนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและการบริหารในระดับท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตลอดจน ส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิในการเข้าถึงอำนาจทางการเมือง สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องถิ่น จึงทำให้เกิดการกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครอง และการบริหารในระดับท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านได้เรียนรู้วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และการจัดการปกครองในระดับท้องถิ่น ด้วยศักยภาพและความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ฝึกฝนทักษะในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับชุมชนและระดับตำบล อันมีผลโดยตรงต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ทั้งในประเด็น ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคาว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964, p.29) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคานี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, 1971, p. 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือภาษาอังกฤษ คาว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคล

หนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคาว่า “ความพึงพอใจ” ความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ต้องการนั้นมากหรือน้อยเพียงใด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนามาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรัก ต้องการความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับ ด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฟรดเดอร์ริก เฮอร์ซเบริก (Frederick K. Herzberg, 1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทาของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กาลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทา หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทาได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลาพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้าจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้าจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนั้นมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538, หน้า 58 อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ

แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสานึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนาเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสารองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทาเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทาได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคาถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกาลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชานาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ ผู้ถูก

สัมภาษณ์ตอบคาถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทาอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเล็ต (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม

2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี สำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอกับความต้อง มีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนาวิธีการทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยราชการ องค์กรของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้ บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ ในประเด็น ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอานวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนดุล (2535, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าคือการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าคือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1.หน่วยงานที่ใช้บริการ

2.การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ท และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอานวย ความสะดวก

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอานวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทาหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกากับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน

3. เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชานาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนาพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

สภาพทั่วไป

ลักษณะที่ตั้งและประวัติความเป็นมาของตำบล

ตำบลตาพระยา เป็นตำบลที่มีความสำคัญในประวัติศาสตร์ นับตั้งแต่สมัยอยุธยา จนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ ซึ่งสมัยรัตนโกสินทร์ ประวัติศาสตร์เดิม เขมรได้เข้ามากวาดต้อนครอบครัวคนไทย ตั้งแต่เมืองปราจีน นครนายก เจ้าพระยาบดินทร์เดชา (สิงห์ สิงหเสนี) ได้รับการแต่งตั้งให้นำทัพไทยไปปราบ การเดินทางครั้งนี้ต้องผ่านภูมิประเทศที่ทุรกันดาร ทำให้ไพร่พลของกองทัพเหนื่อยล้าจึงหยุดพักทัพ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนยกเข้าไปรบกับเขมรได้ชัยชนะ พร้อมนำครอบครัวคนไทยที่ถูกวาดต้อน กลับมาพักอยู่บริเวณเดิม บริเวณ ที่เจ้าพระยาบดินทร์เดชาได้หยุกพักทัพนั้น เรียกว่า "ทัพพระยา" แต่ต่อมาการออกเสียงเพี้ยนไป เรียกว่า "ตาพระยา" มีประชากรหลายเชื้อชาติที่อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานในตาพระยา เช่น เขมร ส่วย ลาว ไทย ทำให้ชุมชนขยายตัว เป็นหมู่บ้านเป็นตำบล

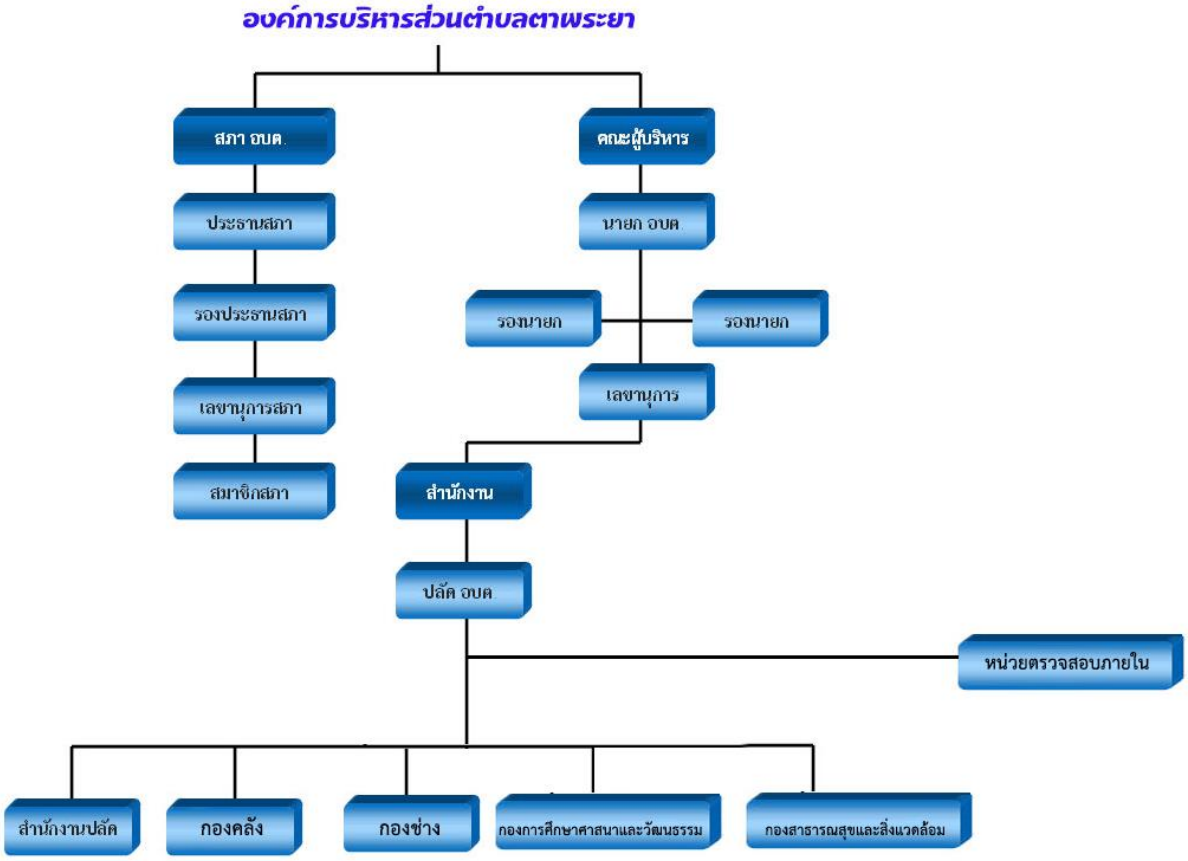
ตำบลตาพระยา มีรูปแบบการปกครองเป็นสภาตำบล และสภาตำบลยกฐานะ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแต่เดิมองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยายังไม่มีที่ทำการ ได้ใช้หอประชุมชั้น 2 ของอำเภอตาพระยา เป็นที่ทำการอยู่รวมกับ อบต. อีก 4 แห่ง ของอำเภอตาพระยา จนกระทั่งปี พ.ศ. 2545 ได้ก่อสร้างที่ทำการขนาดเล็ก โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรมการปกครองจำนวน 900,000 บาท บนเนื้อที่ จำนวน 5 ไร่ บริเวณตรงข้ามอ่างเก็บน้ำบ้านแก้วเพชรพลอย หมู่ที่ 8 ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ซึ่งคุณยายกิมสอน ศรีแก้ว อาจารย์วิทยา - อาจารย์จาฏุพัฏฐ์ ศรีแก้ว เป็นผู้บริจาคและได้ย้ายที่ทำการจากหอประชุมอำเภอตาพระยา มาอยู่ที่ทำการดังกล่าว เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545

องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ตั้งอยู่ ณ บ้านแก้วเพชรพลอย เลขที่ 249 หมู่ที่ 8 ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีระยะทางห่างจากอำเภอ ตาพระยาประมาณ 7 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสระแก้วประมาณ 87 กิโลเมตร

วิสัยทัศน์การพัฒนาตำบลตาพระยา

“องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาน่าอยู่ ประตูสู่กัมพูชา พัฒนาการเกษตร รักษาระบบนิเวศน์ให้ยั่งยืน ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมไทย”

โครงสร้างองค์กร



สภาพข้อมูลพื้นฐาน

สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ตั้งอยู่เขตอำเภอตาพระยามีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลทัพเสด็จ และตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

- ทิศตะวันออก ติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยกัมพูชา

- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองแวง กิ่งอำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

เนื้อที่

พื้นที่ที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีเนื้อที่ประมาณ 190.30 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 86,875 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบสูงเชิงเขา มีแหล่งน้ำและคลองธรรมชาติ สลับที่ลุ่มแอ่งกระทะมีภูเขาคันนากั้นกึ่งกลาง ระหว่างตำบล สภาพเดิมเป็นดินดานแข็ง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ เมื่อถูกน้ำจะละลายทำให้หน้าดินถูกชะล้างได้โดยง่าย น้ำจึงมีสีขุ่นมัวไม่ใส เมื่อนานไปแหล่งน้ำจะตื้นเขินส่วนพื้นที่ป่าเดิมเป็นป่าละเมาะ ประเภทป่าไม้เบญจพรรณ ปัจจุบันราษฎรได้บุกรุกทำเป็นพื้นที่เกษตรเป็นส่วนใหญ่ยังเหลือเฉพาะตามบริเวณเชิงเขา

การปกครอง จำนวนหมู่บ้านตำบลตาพระยา มี 17 หมู่บ้าน และมีจำนวนสถิติประชากร ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)
หมู่ที่ 1 บ้านตาพระยา	139	161	300	131
หมู่ที่ 2 บ้านปางลาง	319	358	677	225
หมู่ที่ 3 บ้านตะโก	605	634	1,239	326
หมู่ที่ 4 บ้านกุดเวียน	804	813	1,617	477
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่	407	395	802	231
หมู่ที่ 6 บ้านป่าซอง	369	368	737	200
หมู่ที่ 7 บ้านห้วย	324	319	643	157
หมู่ที่ 8 บ้านแก้วเพชรพลอย	646	620	1,266	378
หมู่ที่ 9 บ้านนางาม	354	364	718	271
หมู่ที่ 10 บ้านทัพเซียม	272	280	552	167
หมู่ที่ 11 บ้านกุดเตย	538	477	1,015	230
หมู่ที่ 12 บ้านเนินสมบูรณ์	593	516	1,109	368
หมู่ที่ 13 บ้านเนินสะอาด	152	128	280	81
หมู่ที่ 14 บ้านเขาลูกช้าง	449	454	903	245
หมู่ที่ 15 บ้านทัพสยาม	381	378	759	228
หมู่ที่ 16 บ้านบ่อน้ำใส	127	112	239	74
หมู่ที่ 17 บ้านร่มทอง	510	457	967	283

รวม	6,989	6,834	13,823	4,072

สภาพเศรษฐกิจ

1. อาชีพราษฎรในพื้นที่ ส่วนมากประกอบอาชีพทางด้านการเกษตรกรรม คือ ทำนาเป็นอาชีพหลัก รองลงมาคือทำไร่ ทำสวนและเลี้ยงสัตว์ โดยสามารถ จำแนกได้ดังนี้

(1) ทำนา จำนวน 60,184 ไร่

(2) ทำสวน จำนวน 5,969 ไร่

(3) ทำไร่ จำนวน 19,267 ไร่

(4) เลี้ยงสัตว์ (โค,กระบือ) จำนวน 1,345 ไร่

(5) อุตสาหกรรมในครัวเรือน (โรงสี) จำนวน 16 ไร่

2. หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

(1) ธนาคารข้าว 11 แห่ง

(2) โรงแรม 1 แห่ง

(3) ปั๊มน้ำมัน 6 แห่ง

(4) ปั๊มหลอด 3 แห่ง

(5) โรงงานอุตสาหกรรม - แห่ง

(6) ลานมัน 6 แห่ง

(7) โรงสีข้าว 7 แห่ง

(8) ห้องเช่า / บ้านเช่า 1 แห่ง

การบริการขั้นพื้นฐานขององค์การบริการส่วนตำบลตาพระยา

องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีการจัดการบริการขั้นพื้นฐานในพื้นที่ตำบลตาพระยา ดังนี้

1. การคมนาม / ขนส่ง

1.1 ถนนลาดยาง มีจำนวน 6 สาย ดังนี้

1.1.1 ถนนลาดยาง บ้านตาพระยา – บึงตะกวน

1.1.2 ถนนลาดยาง บ้านปางลาง – บ้านกุดเวียน

1.1.3 ถนนลาดยาง บ้านแก้วเพชรพลอย – บ้านโคคลาน

1.1.4 ถนนลาดยาง บ้านเนินสมบูรณ์ - บ้านเขาลูกช้าง

1.1.5 ถนนลาดยาง บ้านนางาม - บ้านทัพเซียม

1.1.6 ถนนลาดยาง บ้านบ่อน้ำใส – บ้านกุดเวียน

1.2 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (ภายในหมู่บ้าน) มีจำนวน 17 สาย ดังนี้

1.2.1 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านตาพระยา

1.2.2 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านปางลาง

1.2.3 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านตะโก

1.2.4 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านกุดเวียน

1.2.5 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านหนองไผ่

1.2.6 ถนนคอนกรีตเสริมบ้านป่าซอง

1.2.7 ถนนคอนกรีตเสริมบ้านห้วย

1.2.8 ถนนคอนกรีตเสริมบ้านแก้วเพชรพลอย

1.2.9 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านนางาม

1.2.10 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านทัพเซียม

1.2.11 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านกุดเตย

1.2.12 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านเนินสมบูรณ์

1.2.13 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านเนินสะอาด

1.2.14 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านเขาลูกช้าง

1.2.15 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านทัพสยาม

1.2.16 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านบ่อน้ำใส

1.2.17 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กบ้านร่มทอง

1.3 ถนนลูกรัง (ภายในหมู่บ้าน – รอบหมู่บ้าน) มีจำนวน

1.3.1 ถนนลูกรังบ้านปางลาง

1.3.2 ถนนลูกรังบ้านตะโก

1.3.3 ถนนลูกรังบ้านกุดเวียน

1.3.4 ถนนลูกรังบ้านหนองไผ่

1.3.5 ถนนลูกรังบ้านป่าซอง

1.3.6 ถนนลูกรังบ้านห้วย

1.3.7 ถนนลูกรังบ้านบ้านแก้วเพชรพลอย

1.3.8 ถนนลูกรังบ้านนางาม

1.3.9 ถนนลูกรังบ้านทัพเซียม

1.3.10 ถนนลูกรังบ้านกุดเตย

1.3.11 ถนนลูกรังบ้านเนินสมบูรณ์

1.3.12 ถนนลูกรังบ้านเนินสะอาด

1.3.13 ถนนลูกรังบ้านเขาลูกช้าง

1.3.14 ถนนลูกรังบ้านทัพสยาม

1.3.15 ถนนลูกรังบ้านบ่อน้ำใส

1.3.16 ถนนลูกรังบ้านร่มทอง

2. การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 3,837 ครัวเรือน

- ไฟฟ้าสาธารณะ(ไฟส่องสว่าง) ครอบคลุม 17 หมู่บ้าน

3. การประปา

- การประปาอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาหมู่บ้าน

4. การไปรษณีย์ โทรเลข

- การไปรษณีย์โทรเลขอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานไปรษณีย์ สาขาอำเภอตาพระยา การสื่อสารแห่งประเทศไทย

5. โทรคมนาคม

- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว จำนวน 17 แห่ง

- โทรศัพท์มือถือ ครอบคลุมทุกพื้นที่ในตำบลตาพระยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558, 83-88) รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$= 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครอง ของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คนในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีอาชีพค้าขายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงประกอบไปด้วยด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทาแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียง พบว่าภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลาดับ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏลาปาง (2558, 79-86) รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลาพูน การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จา นวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลาพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.82

วรรณา อัศวเดชาชาญยุทธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ผลการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ

แห่งชาติ (2) ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนคร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (4) แนวคิดวิธีการแก้ปัญหาและการพัฒนาระบบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือผู้บริหารเทศบาลนคร 22 แห่งรวม 856 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานที่เป็นเลิศของของเทศบาลนครสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าสถิติพื้นฐานและทดสอบความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรโดย วิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลนคร วิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ของข้อความผลจากการศึกษาพบว่าเทศบาลนครที่สามารถประสบ ความสาเร็จ ในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ เนื่องจากมีความโดดเด่นในแง่ของการบริหารงาน 5 ประการคือ (1) การนาองค์กรมีความโดดเด่นใน ด้านการนาองค์กรโดยผู้นาระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าผู้นาระดับสูงจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีและมี ความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม (2) การวางแผนกลยุทธ์มีความโดดเด่น ในด้านการถ่ายทอดแผนกล ยุทธ์เพื่อนาไปสู่การปฏิบัติสะท้อนให้เห็นว่าการจัดทาแผนกลยุทธ์นั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ผู้นาระดับสูงจะต้องมี ความสามารถถ่ายทอดแผนกลยุทธ์องค์กรลงสู่การปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3) การมุ่งเน้นประชาชนมีความโดดเด่นในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการ บริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนที่แท้จริงแล้วผู้นาองค์กรระดับสูงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประชาชนจึงจะ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง(4) การจัดการความรู้มีความโดดเด่นในด้านการ จัดการสารสนเทศและความรู้สะท้อนให้เห็นว่าการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาล นครจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานก็ต่อเมื่อมีการจัดการสารสนเทศและความรู้อย่างทั่วถึงและเป็น ระบบของการสืบค้น (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความโดดเด่นในด้านการสร้างแรงจูงใจสะท้อนให้ เห็นว่าการจัดระบบบริหารงานบุคคลต้องคานึงถึงการเรียนรู้ของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้ร่วมงาน 32 คน (6) การจัดกระบวนการมีความโดดเด่นในด้านการวางแผนลดค่าใช้จ่ายสะท้อน ให้เห็นว่ากระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับงานบริการและกระบวนการสนับสนุนการบริหารงานต้อง คานึงถึงการลดค่าใช้จ่ายเป็นหลัก

อำภร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของ

ประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมากด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้ แก่ อสม. หรือผู้นาชุมชนหรือแกนนาสุขภาพอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้านส่วนความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานสวัสดิการสังคม ด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ด้านงานสาธารณูปโภค ด้านงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ด้านงานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทาข้อมูล

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ปี 2564 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีประชากรทั้งสิ้น 13,823 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$\boldsymbol{n = \frac{N}{1 + Ne^2}}$$

โดย n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 388.752 ตัวอย่าง หรือประมาณ 400 คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วน

ตำบลตาพระยา ใน 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานสวัสดิการสังคม ด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ด้านงานสาธารณูปโภค ด้านงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ด้านงานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) กำหนดจานวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ 80 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในกำรเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 -5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)ตามรูปแบบของ Likert’s scale

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระเพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ 2566) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตาราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)ขององค์การบริหารส่วนตำบล แผนดำเนินการประจาปีงบประมาณ 2565 ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจาปี พ.ศ.2565 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สาคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนาแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

3) ปรับปรุงแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้กลุ่มเป้าหมายทดลองอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

5) จัดทำเป็นต้นฉบับ

6) เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ ในการตอบ (Editing) และนาไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอานวยความสะดวก ซึ่งเป็นคาถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)จะนาไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยใช้ช่วง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, หน้า 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 -2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้

มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 -49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ทางสถิติสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม
3. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี
4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณูปโภค
5. ผลการศึกษาภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน
7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

1. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	57	71.3
หญิง	23	28.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 28.8

อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	16	20.0
21-30 ปี	16	20.0
31-40 ปี	14	17.5
41-50 ปี	12	15.0
51-60 ปี	12	15.0
มากกว่า 60 ปี	10	12.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และ 21-30 ปีจำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 20.0

ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	21	26.3
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	12	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	11	13.8
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	20	25.0
ปริญญาตรี	16	20.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 21 ร้อยละ26.3 รองลงมาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าจำนวน 20 ร้อยละ 25.0

อาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	10	12.5
พนักงานองค์กรเอกชน	7	8.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	16.3
รับจ้าง	7	8.8
เกษตรกร	34	42.5
นักเรียน/นักศึกษา	6	7.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายจำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 16.3

สถานภาพ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	39	48.8
สมรส	41	51.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 48.8

รายได้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	19	23.8
5,001– 10,000บาท	34	42.5
10,001 – 15,000 บาท	27	33.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย5,001– 10,000 บาท จำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมารายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 33.8

ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	21	26.3
10.01 - 12.00 น.	23	28.8
12.01 – 14.00 น.	15	18.8
14.01 –16.30 น.	21	26.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา 8.30 – 10.00 น. และ 14.01 –16.30 น. จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 26.3

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.40	0.493	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.44	0.499	มาก
การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.48	0.503	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.46	0.502	มาก
ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.45	0.501	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.56	0.499	มากที่สุด
ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.48	0.503	มาก
การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.55	0.501	มากที่สุด

การแจ้งประชาสมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.53	0.503	มากที่สุด
รวม	4.50	0.173	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับ มากที่สุด และอันดับสามคือการแจ้งประชาสมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึงค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด ภาพรวมของความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ที่ ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.173 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.55	0.50	มากที่สุด
ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.40	0.49	มาก
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.46	0.50	มาก
ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.43	0.50	มาก
ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.50	0.50	มากที่สุด
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.50	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.54	0.50	มากที่สุด
การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.48	0.50	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.51	0.50	มากที่สุด
รวม	4.49	0.16	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มาเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้าน ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด และอันดับสามคือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5 ระดับมากที่สุดภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
ความสะดวกของสถานทตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.49	0.503	มาก
ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.54	0.502	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.503	มาก
ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.50	0.503	มากที่สุด
ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.43	0.497	มาก
ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.50	0.503	มากที่สุด
การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.46	0.502	มาก
การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.59	0.495	มากที่สุด
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.48	0.503	มาก
ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.499	มากที่สุด
รวม	4.50	0.165	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด และอันดับสามคือด้านความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ

ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด ภาพรวมของความพึงพอใจค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.165 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.49	0.503	มาก
มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.55	0.501	มากที่สุด
มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.60	0.493	มากที่สุด
มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.43	0.497	มาก
มีการให้บริการนอกสถานที่	4.55	0.501	มากที่สุด
มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.49	0.503	มาก
รวม	4.52	0.223	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจช่องทางการให้บริการด้านมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ระดับมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นด้านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านมีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.223 ระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

	จำนวน	**ร้อยละ**
ชาย	31	38.8
หญิง	49	61.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนร 49 คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 38.8

อายุ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

	จำนวน	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 21 ปี	10	12.5
21-30 ปี	10	12.5
31-40 ปี	17	21.3
41-50 ปี	15	18.8
51-60 ปี	13	16.3
มากกว่า 60 ปี	15	18.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 18.8 ลำดับสามมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 16.3

ระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

	จำนวน	**ร้อยละ**
ประถมศึกษา	18	22.5
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	12	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	18	22.5
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	17	21.3
ปริญญาตรี	15	18.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวนร 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 อันดับสามมีระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 18.8

อาชีพ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

	จำนวน	**ร้อยละ**
รับราชการ	5	6.3
พนักงานองค์กรเอกชน	7	8.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	13.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	11	13.8
รับจ้าง	18	22.5
เกษตรกร	11	13.8
นักเรียน/นักศึกษา	17	21.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 อันดับสามมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 13.8

สถานภาพ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

	จำนวน	**ร้อยละ**
โสด	27	33.8
สมรส	35	43.8
แยกกันอยู่	18	22.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 33.8 อันดับสามแยกกันอยู่ จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5

รายได้

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

	จำนวน	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 5,001 บาท	27	33.8
5,001– 10,000บาท	23	28.8
10,001 – 15,000 บาท	30	37.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ33.8 อันดับสามมีรายได้ 5,001– 10,000บาท จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 28.8

ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

	จำนวน	**ร้อยละ**
8.30 – 10.00 น.	21	26.3
10.01 - 12.00 น.	15	18.8
12.01 – 14.00 น.	22	27.5

14.01 –16.30 น.	22	27.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการเวลา 12.01 – 14.00 น.และ 14.01 – 16.30 น. จำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาใช้บริการเวลา 8.30 – 10.00 น. จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 26.3 อันดับสามใช้บริการเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 18.8

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.490	0.503	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.480	0.503	มาก
การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.540	0.502	มากที่สุด
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.480	0.503	มาก
ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.410	0.495	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.480	0.503	มาก
ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.540	0.502	มากที่สุด
การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.540	0.502	มากที่สุด
การแจ้งประชาสมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.410	0.495	มาก
รวม	4.483	0.186	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในกระบวนการอันดับ 1 ด้านการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด อันดับสามด้านการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด ภาพรวมของความพึงพอใจรวม ค่าเฉลี่ย 4.483 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.186 ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.500	0.503	มากที่สุด
ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.550	0.501	มากที่สุด
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.390	0.490	มาก
ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.460	0.502	มาก
ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.540	0.502	มากที่สุด
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.380	0.487	มาก
ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.440	0.499	มาก
การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.560	0.499	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.480	0.503	มาก
รวม	4.476	0.156	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด อันดับสามด้านความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด ภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.476 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.156ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความสะดวกของสถานทตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.400	0.493	มาก
ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.560	0.499	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.540	0.502	มากที่สุด
ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.580	0.497	มากที่สุด
ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.640	0.484	มากที่สุด
ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.530	0.503	มากที่สุด
การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.550	0.501	มากที่สุด
การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.540	0.502	มากที่สุด
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.490	0.503	มาก
ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.430	0.497	มาก
รวม	4.524	0.160	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกอันดับ 1 ด้านความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.484 ระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ระดับมากที่สุด อันดับสามด้านความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด ภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.524 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.160 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.640	0.484	มากที่สุด
มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.580	0.497	มากที่สุด
มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.510	0.503	มากที่สุด
มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.600	0.493	มากที่สุด
มีการให้บริการนอกสถานที่	4.550	0.501	มากที่สุด
มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.480	0.503	มาก
รวม	4.558	0.199	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการบริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.484 ระดับมากที่สุด รองลงมาด้านมีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493ระดับมากที่สุด อันดับสามด้านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูลค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ระดับมากที่สุด ภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.558 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.199 ระดับมากที่สุด

3. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	36	45.0
หญิง	44	55.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 45.0

อายุ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 21 ปี	17	21.3
21-30 ปี	12	15.0
31-40 ปี	10	12.5
41-50 ปี	12	15.0
51-60 ปี	18	22.5
มากกว่า 60 ปี	11	13.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ51-60 ปี จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 และอันดับสามมีอายุ21-30 ปี และ 41 – 50 ปีจำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 15.0

ระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	21.3
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	13	16.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	19	23.8
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	13	16.3
ปริญญาตรี	18	22.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5 อันดับสามมีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3

อาชีพ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	13	16.3
พนักงานองค์กรเอกชน	11	13.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	11.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	16.3
รับจ้าง	10	12.5
เกษตรกร	11	13.8
นักเรียน/นักศึกษา	13	16.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ , ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ16.3 รองลงมามีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชนและเกษตรกร จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 13.8 อันดับสามมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 12.5

สถานภาพ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	24	30.0
สมรส	42	52.5
แยกกันอยู่	7	8.8
หย่าร้าง/หม้าย	7	8.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 30.0 อันดับสามมีสถานภาพแยกกันอยู่และหย่าร้าง/หม้ายจำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 8.8

รายได้

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	24	30.0
5,001– 10,000บาท	25	31.3
10,001 – 15,000 บาท	31	38.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้10,001 – 15,000 บาท จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมามีรายได้ 5,001– 10,000บาท จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 31.3 และอันดับสามมีรายได้ ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 30.0

ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	12	15.0
10.01 - 12.00 น.	19	23.8
12.01 – 14.00 น.	29	36.3
14.01 –16.30 น.	20	25.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามารับบริการในช่วงเวลา12.01 – 14.00 น. จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 –16.30 น. จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอันดับสามเข้าใช้บริการเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 23.8

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.440	0.499	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.460	0.502	มาก
การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.550	0.501	มากที่สุด
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.530	0.503	มากที่สุด
ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.530	0.503	มากที่สุด
การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.540	0.502	มากที่สุด
ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.530	0.503	มากที่สุด
การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.450	0.501	มาก
การแจ้งประชาสมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.530	0.503	มากที่สุด
รวม	4.513	0.182	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระบวนการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด ภาพรวมมี ค่าเฉลี่ย 4.513 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.182 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.510	0.503	มากที่สุด
ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.580	0.497	มากที่สุด
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.490	0.503	มาก
ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.500	0.503	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.430	0.497	มาก
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.460	0.502	มาก
ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.490	0.503	มาก
การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.410	0.495	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.440	0.499	มาก
รวม	4.478	0.187	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากเป็นอันดับ 1 คือด้านความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุดและอันดับสามคือด้านความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารค่าเฉลี่ย 4.5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.478 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.187 ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความสะดวกของสถานทตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.560	0.499	มากที่สุด
ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.460	0.502	มาก
ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.560	0.499	มากที่สุด
ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.450	0.501	มาก
ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.490	0.503	มาก
ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.440	0.499	มาก
การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.460	0.502	มาก
การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.590	0.495	มากที่สุด
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.530	0.503	มากที่สุด
ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.450	0.501	มาก
รวม	4.499	0.157	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกมากเป็นอันดับ 1 คือด้านการจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.495 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือความสะดวกของสถานทตั้งในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.499 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.157 ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.590	0.495	มากที่สุด
มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.530	0.503	มากที่สุด
มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.500	0.503	มากที่สุด
มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.560	0.499	มากที่สุด
มีการให้บริการนอกสถานที่	4.450	0.501	มาก
มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.440	0.499	มาก
รวม	4.510	0.192	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.495 ระดับมากที่สุด รองลงมาด้านมีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.53ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.510 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.192 ระดับมากที่สุด

4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านด้านสาธารณูปโภค

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	39	48.8
หญิง	41	51.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 ร้อยละ 51.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 39 ร้อยละ 48.8

อายุ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	13	16.3
21-30 ปี	8	10.0
31-40 ปี	15	18.8
41-50 ปี	14	17.5
51-60 ปี	16	20.0
มากกว่า 60 ปี	14	17.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 18.8 อันดับสามมีอายุ 41-50 ปี และ มากกว่า 60 ปี จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 17.5

ระดับการศึกษา

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	21.3
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	19	23.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	17	21.3
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	14	17.5
ปริญญาตรี	13	16.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าจำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 อันดับสามคืออนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 17.5

อาชีพ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	11	13.8
พนักงานองค์กรเอกชน	7	8.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	21.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	10	12.5
รับจ้าง	10	12.5
เกษตรกร	11	13.8
นักเรียน/นักศึกษา	14	17.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 17.5 อันดับสามมีอาชีพรับราชการ จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 13.8

สถานภาพ

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

	จำนวน	ร้อยละ
โสด	34	42.5
สมรส	35	43.8
แยกกันอยู่	7	8.8
หย่าร้าง/หม้าย	4	5.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 42.5 อันดับสามมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 8.8

รายได้

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 5,001 บาท	26	32.5
5,001– 10,000บาท	26	32.5
10,001 – 15,000 บาท	22	27.5
15,001 – 20,000 บาท	3	3.8
มากกว่า 20,000 บาท	3	3.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,001 บาท และ 5,001– 10,000 บาท จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 27.5 อันดับสาม15,001 – 20,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 3.8

ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	17	21.3
10.01 - 12.00 น.	21	26.3
12.01 – 14.00 น.	24	30.0
14.01 –16.30 น.	18	22.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามารับบริการในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือช่วง 10.01 - 12.00 น. จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 26.3 อันดับสามคือช่วงเวลา 14.01 –16.30 น. จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านด้านสาธารณูปโภค

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.500	0.503	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.490	0.503	มาก
การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.510	0.503	มากที่สุด
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.400	0.493	มาก
ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.490	0.503	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.600	0.493	มากที่สุด
ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.460	0.502	มาก
การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.560	0.499	มากที่สุด
การแจ้งประชาสมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.540	0.502	มากที่สุด
รวม	4.506	0.163	มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านการแจ้งประชาสมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด ภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.506 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.163 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.350	0.480	มาก
ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.490	0.503	มาก
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.510	0.503	มากที่สุด
ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.430	0.497	มาก
ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.490	0.503	มาก
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.550	0.501	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.560	0.499	มากที่สุด
การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.510	0.503	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.530	0.503	มากที่สุด
รวม	4.490	0.150	มาก

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากเป็นอันดับ 1 คือด้านความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.490ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.150 ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
ความสะดวกของสถานทตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.450	0.501	มาก
ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.550	0.501	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.610	0.490	มากที่สุด
ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.530	0.503	มากที่สุด
ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.410	0.495	มาก
ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.500	0.503	มากที่สุด
การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.450	0.501	มาก

การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.480	0.503	มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.480	0.503	มาก
ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.580	0.497	มากที่สุด
รวม	4.503	0.159	มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอันดับ 1 คือด้านความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้าน ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด ภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.503 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.159 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.510	0.503	มากที่สุด
มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.530	0.503	มากที่สุด
มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.560	0.499	มากที่สุด
มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.460	0.502	มาก
มีการให้บริการนอกสถานที่	4.430	0.497	มาก
มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.450	0.501	มาก
รวม	4.490	0.227	มาก

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจช่องทางการให้บริการอันดับ 1 คือด้านมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.227 ระดับมาก

5. ผลการศึกษาภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	50.0
หญิง	40	50.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่ากัน

อายุ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	13	16.3
21-30 ปี	15	18.8
31-40 ปี	16	20.0
41-50 ปี	16	20.0
51-60 ปี	12	15.0
มากกว่า 60 ปี	8	10.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ31-40 ปี และ 41-50 ปี จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมามีอายุ 21-30 ปี จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 18.8 อันดับสามมีอายุ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 16.3

ระดับการศึกษา

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	16	20.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	14	17.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	17	21.3
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	20	25.0
ปริญญาตรี	13	16.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 อันดับสามระดับประถมศึกษา จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 20.0

อาชีพ

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	20	25.0
พนักงานองค์กรเอกชน	17	21.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	6.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	5	6.3
รับจ้าง	12	15.0
เกษตรกร	11	13.8
นักเรียน/นักศึกษา	10	12.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมามีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 อันดับสามอาชีพรับจ้าง จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 15.0

สถานภาพ

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	39	48.8
สมรส	33	41.3
แยกกันอยู่	5	6.3
หย่าร้าง/หม้าย	3	3.8
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 33 คิดเป็นร้อยละ 41.3 อันดับสามมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 6.3

รายได้

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	24	30.0
5,001– 10,000บาท	24	30.0
10,001 – 15,000 บาท	27	33.8
15,001 – 20,000 บาท	4	5.0
มากกว่า 20,000 บาท	1	1.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท และ 5,001– 10,000บาท จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 30.0 อันดับสามมีรายได้ อันดับสามมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 5.0

ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	21	26.3
10.01 - 12.00 น.	19	23.8
12.01 – 14.00 น.	20	25.0
14.01 –16.30 น.	20	25.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกช่วงเวลาเข้ารับบริการ 8.30 – 10.00 น. จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาช่วงเวลาคือ 12.01 – 14.00 น. และ 14.01 –16.30 น. จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับสามคือช่วง10.01 - 12.00 น. จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 23.8

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.460	0.502	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.480	0.503	มาก
การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.510	0.503	มากที่สุด
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.550	0.501	มากที่สุด
ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.360	0.484	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.510	0.503	มากที่สุด
ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.530	0.503	มากที่สุด
การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.550	0.501	มากที่สุด
การแจ้งประชาสมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.460	0.502	มาก
รวม	4.494	0.178	มาก

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ และการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.494 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.178 ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.410	0.495	มาก
ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.580	0.497	มากที่สุด
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.530	0.503	มากที่สุด
ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.550	0.501	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.440	0.499	มาก
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.410	0.495	มาก
ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.400	0.493	มาก
การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.540	0.502	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.450	0.501	มาก
รวม	4.478	0.166	มาก

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มาก เป็นอันดับ 1 คือด้านความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.478 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.166 ระดับมาก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
ความสะดวกของสถานทตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.500	0.503	มากที่สุด
ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.500	0.503	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.460	0.502	มาก
ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.560	0.499	มากที่สุด
ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.550	0.501	มากที่สุด
ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.500	0.503	มากที่สุด
การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.480	0.503	มาก
การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.540	0.502	มากที่สุด
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.540	0.502	มากที่สุด
ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.560	0.499	มากที่สุด
รวม	4.519	0.162	มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากเป็นอันดับ1 คือด้านความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด อันดับสามความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.519 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.162 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.490	0.503	มาก
มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.460	0.502	มาก
มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.540	0.502	มากที่สุด
มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.490	0.503	มาก
มีการให้บริการนอกสถานที่	4.480	0.503	มาก
มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.510	0.503	มากที่สุด
รวม	4.494	0.233	มาก

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการอันดับ 1 คือ ด้านมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านมีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมากที่สุด อันดับสามคือด้านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 ระดับมาก ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.494 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.233 ระดับมาก

สรุปผลความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจงาน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.815	0.091	มากที่สุด
ด้านสวัสดิการสังคม	4.92	0.083	มากที่สุด
ด้านรายได้หรือภาษี	4.832	0.089	มากที่สุด
ด้านสาธารณูปโภค	4.876	0.090	มากที่สุด
ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.832	0.090	มากที่สุด
รวม	4.837	0.088	มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจภารกิจด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.083 ระดับมากที่สุดรองลงมาเป็นภารกิจด้านด้านสาธารณูปโภคค่าเฉลี่ย4.876ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09 ระดับมากที่สุดและอันดับสามคือภารกิจด้านรายได้หรือภาษีค่าเฉลี่ย 4.832 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.089 ระดับมากที่สุดภาพรวมของความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.837 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.088 ระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

กลุ่มประชากรในการศึกษาคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา จำนวน 13,823 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 388.752 ราย หรือประมาณ 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 5 ภารกิจประกอบด้วย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสวัสดิการสังคม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณูปโภค ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จากนั้นทำการประเมินเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 80 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ผลการศึกษาด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 28.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 21 ร้อยละ26.3 รองลงมาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าจำนวน 20 ร้อยละ 25.0 อาชีพหลักส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 16.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีรายได้เฉลี่ย5,001– 10,000 บาท จำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมารายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 33.8 ส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา 8.30 – 10.00 น. และ 14.01 –16.30 น. จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 26.3

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด

ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มาเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับมากที่สุด ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการด้านมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนร 49 คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีระดับการศึกษาระดับ ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 43.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมาใช้บริการเวลา 12.01 – 14.00 น.และ 14.01 –16.30 น. จำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 27.5

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสวัสดิการสังคม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในกระบวนการอันดับ 1 ด้านการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกอันดับ 1 ด้านความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.484 ระดับมากที่สุดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการบริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.484 ระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 45.0 ส่วนใหญ่มีอายุ51-60 ปี จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 22.5

มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 23.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ , ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ16.3 มีสถานภาพสมรส จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีรายได้10,001 – 15,000 บาท จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนใหญ่เข้ามารับบริการในช่วงเวลา12.01 – 14.00 น. จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 36.3

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระบวนการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากเป็นอันดับ 1 คือด้านความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ระดับมากที่สุด ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกมากเป็นอันดับ 1 คือด้านการจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.495 ระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.495 ระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านด้านสาธารณูปโภค

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 ร้อยละ 51.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 39 ร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าจำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 23.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีสถานภาพสมรส จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีรายได้ ต่ำกว่า 5,001 บาท และ 5,001– 10,000บาท จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนใหญ่เข้ามารับบริการในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 30.0

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านด้านสาธารณูปโภค

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493 ระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากเป็นอันดับ 1 คือด้านความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอันดับ 1 คือด้านความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49ระดับมากที่สุด ช่องทางการ

ให้บริการอันดับ 1 คือด้านมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุ31-40 ปี และ 41-50 ปี จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 33.8 ช่วงเวลาเข้ารับบริการ 8.30 – 10.00 น. จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 26.3

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการมากเป็นอันดับ 1 คือด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่และการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ระดับมากที่สุด ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากเป็นอันดับ 1 คือด้านความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากเป็นอันดับ1 คือด้านความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 ระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการอันดับ 1 คือด้านมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาในภารกิจต่าง ๆ 5 ด้านนั้นพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจภารกิจด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.083 ระดับมากที่สุดรองลงมาเป็นภารกิจด้านด้านสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ย 4.876ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09 ระดับมากที่สุดและอันดับสามคือภารกิจด้านรายได้หรือภาษีค่าเฉลี่ย 4.832 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.089 ระดับมากที่สุดภาพรวมของความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.837 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.088 ระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอ ตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ใน 5 ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจรวมค่าเฉลี่ย 4.837 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.088 เมื่อเทียบเป็นเกณฑ์ร้อยละเท่ากับ 96.74 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตำพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว พ.ศ. 2564 พบว่าภารกิจทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ตาพระยา และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. เชิงนโยบายควรมีการนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ประชาชนเข้าใจกระบวนการเข้ารับบริการในส่วนงานต่าง ๆ อาทิด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เนื่องจากการติดต่อกับหน่วยงานดังกล่าวมักเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ประชาชนมีความจำเป็นเร่งด่วน บางครั้งความคาดหวังต่อการให้บริการจะสูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ เมื่อประชาชนได้รับบริการแล้วถ้าหามีข้อผิดพลาดบางอย่างแม้เพียงเล็กน้อย ก็จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจลดลงอย่างชัดเจน

2. เชิงปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาควรฝึกอบรมการสื่อสารประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ภารกิจเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

3. ควรพัฒนาด้านความทันสมัยของเครื่องมือในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเพื่อให้เกิดการบริการอย่างรวดเร็วและเรียบร้อย จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

4. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการเข้าเยี่ยมเยียนประชาชน ทำความเข้าใจและสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two way Communication) ย่อมส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระยะยาว

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การ ปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ออนไลน์. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp

โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :วิญญูชน, 2542.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นประจำปี พ.ศ.2553. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ปีงบประมาณ 2557. องค์การบริหารส่วนตำบล หนองบอน จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ปีงบประมาณ 2558. องค์การบริหารส่วนตำบล หนองสังข์ จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2560. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2560. องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2561. เทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร

จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2563. องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2563. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร - มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดาเนิน ชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (พิมพ์ครั้งที่ 1): ไทยวัฒนาพานิช.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. สาขาในแผนจังหวัด สระบุรี.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนานโยบายการให้บริการ แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร- ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดาเนินงานของเทศบาล นครอุบลราชธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. (เอกสารอัดสำเนา).

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยสาสน์.

บรรจบ กาญจนดุล. (2535). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ:คุรุสภาลาดพร้าว.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526) การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พีระพัธนา.

ประยูร กาญจนดุล. (2523). ค าบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติก าหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์

จำกัด.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ล าปาง. (2553).โครงการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553. เทศบาลตำบลล้อมแรด จังหวัดล าปาง.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมาย ปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2552). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ 2552. องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.

ศรุดา สมพอง. (2552). ประเมินผลการด าเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนธาตุ. (รายงานการวิจัย).คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง 2552.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการ ทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ ศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒมหาสารคาม.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษา เฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). คู่มือค าอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.

Davis, K. (1967). Human relation at work : The dynamic of organizational behavior. New

York: Mc.Graw-Hill

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed., new York: wiley.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.

Lucy, W.H., Gilbert, D., and G. Birkhead. 1977. Equity in local service distribution.Public Administration Review 3 7 (6): 687-697.

Maslow, A.H. (1947). Motivation and personality. New York: Hamper.

Millet, John David. (1954). Management in the public service: the quest for effective performance. McGraw-Hill.

Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

Vroom, Victor. (1964). Work and Motivation. New York: John Willey and Sons.

Wallenstein, H. (1971). A Dictionary of Psychology. Maryland: Penguin.

Wit, Daniel. (1967). A Comparative Survey of Local Government and Admistration.

Bangkok : Kurusapha Press.

Wollman, Thomas E. (1973). Education and Organizational Leadership in Elementary Schools. Englewood Cliff.NJ: Prentice- Hall.

Yameme, Taro. (1967) .Statistice : An in troduction analysis (3nd.). New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ประจำปีงบประมาณ 2566

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการกระบวนการให้บริการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

• • • •

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 4. 41-50 ป

( ) 2. 21-30 ปี ( ) 5. 51-60 ปี

( ) 3. 31-40 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ( ) 5. ปริญญาตรี

( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

( ) 1. รับราชการ ( ) 5. รับจ้าง

( ) 2. พนักงานองค์กรเอกชน ( ) 6. เกษตรกร

( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 7. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด ( ) 3. แยกกันอยู่

( ) 2. สมรส ( ) 4. หย่าร้าง/หม้าย

6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท

( ) 2. 5,001– 10,000บาท ( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท

( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท

7. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามารับบริการ

( ) 1. 8.30 – 10.00 น. ( ) 3. 12.01 – 14.00 น.

( ) 2. 10.01 - 12.00 น. ( ) 4. 14.01 –16.30 น.

8. ท่านเข้ารับบริการในงานใดหรือเคยเข้ารับบริการในงานใด

( ) 1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

( ) 2. งานสวัสดิการสังคม

( ) 3. งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

( ) 4. งานสาธารณูปโภค

( ) 5. งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว					
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่					
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน					
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน					
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง					
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย					
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร					
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ					
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกของสถานทตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ					
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม					
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ					
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ					
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ					
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน					
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล					
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

รูปภาพกิจกรรม องค์การบริหารส่วนตาบลตาพระยา

โครงการรณรงค์กำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและป้องกันโรคไข้เลือดออก ประจำปี พ.ศ.2566

@รพ.สต.กุดเวียน
โรคไข้เลือดออก

กิจกรรมจิตอาสาพัฒนา เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา 12 สิงหาคม 2566

วันที่ 12 สิงหาคม 2566 คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาพัฒนา เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา 12 สิงหาคม 2566 ณ วัดตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

โครงการส่งเสริมพัฒนาบทบาทสตรีตำบลตาพระยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

งานพัฒนาชุมชน ได้ดำเนินการจัดโครงการส่งเสริมพัฒนาบทบาทสตรีตำบลตาพระยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ อาคารเอนกประสงค์องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา โดยมีนายอำเภอตาพระยาเป็นประธานในพิธีเปิดโครงการในครั้งนี้

โครงการส่งเสริมพัฒนาบทบาทสตรี
ตำบลตาพระยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
วันพุธที่ ๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ สระแก้ว

037 447 043

https://sk.vru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว
เลขที่ 1177 หมู่ 2 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว 27000