รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญและคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ในปีงบประมาณ 2564 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) ด้านงานบริหารการศึกษา (3) ด้านงานพัฒนารายได้ และ(4) ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จำนวน 304 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2564 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) ด้านงานบริหารการศึกษา (3) ด้านงานพัฒนารายได้ และ(4) ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.817) คิดเป็นร้อยละ 96.34 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824) คิดเป็นร้อยละ 96.48

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.849) คิดเป็นร้อยละ 96.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.838) คิดเป็นร้อยละ 96.76

2. ความพึงพอใจด้านงานบริหารการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.848) คิดเป็นร้อยละ 96.96

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.850) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.838) คิดเป็นร้อยละ 96.76

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.842) คิดเป็นร้อยละ 96.84

3. ความพึงพอใจด้านงานพัฒนารายได้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

4. ความพึงพอใจด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.800) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

- การดูแลรักษาความสะอาดภายในแต่ละชุมชน ควรขอความร่วมมือผู้นำชุมชนและชาวบ้านแต่ละหมู่บ้านให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลูกไม้ดอกไม้ประดับหรือพืชผักสวนครัวรั้วกินได้เพื่อสร้างจุดเด่นที่มีความสวยงาม ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลควรเข้าไปร่วมสนับสนุนช่วยเหลือพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ทำป้ายชื่อหมู่บ้าน ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวศึกษาดูงาน ภูมิปัญญาท้องถิ่น การทำขนมหวาน บ้านเรือนทรงไทย และวิถีชีวิตของชุมชนชาวนาแต่ดั้งเดิม โดยใช้วัดนาพรม ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่สมัยอยุธยาเป็นจุดศูนย์กลางเป็นจุดเช็คอินเพื่อการท่องเที่ยวนวัตวิถีชุมชน หากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโควิด 19 คลี่คลายลง ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามควรทำการฟื้นฟูตลาดน้ำนาพันสามให้กลับมาเปิดบริการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่อไปอีกครั้ง
- ควรเน้นดูแลระบบการรักษาความปลอดภัยภายในชุมชนพื้นที่รับผิดชอบ เพิ่มจุดติดตั้งระบบวงจรปิด ไฟฟ้าส่องสว่าง ไฟสัญญาณกระพริบ ตามจุดเสี่ยงเพื่อการป้องกันอุบัติเหตุและเหตุร้ายอื่นๆ เนื่องจากชุมชนมีการขยายตัว เปลี่ยนแปลงเป็นสังคมกึ่งเมืองมากขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านโยธาจะต้องตรวจเช็คความพร้อมและการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามควรจัดประชุมวางแผนด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนนาพันสาม ให้ยกระดับเป็นชุมชนสมาร์ท (Smart Community) และชุมชนนวัตวิถีด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากชุมชนนาพันสามเป็นชุมชนที่มีความพร้อมด้านทุนทางสังคม ทุนวัฒนธรรมชุมชน และทุนทางธรรมชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามจึงควรเพิ่มศักยภาพในการทำงาน โดยนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดทำข้อมูลต่างๆ แอปพลิเคชั่นเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการและการพัฒนาชุมชนตามหลักการเป็นชุมชนสมาร์ท (Smart Community) และชุมชนท่องเที่ยวนวัตวิถีโดยการพัฒนาปรับปรุงจัดการข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ สื่อสารหลายๆช่องทางผ่านระบบ IT ของหน่วยงานและองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

คณะวิจัย

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร..... ก
กิตติกรรมประกาศ..... จ
สารบัญ..... ฉ
บทที่ 1 บทนำ..... 1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย..... 17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 21
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ..... 36
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด..... 41
บรรณานุกรม..... 43
ภาคผนวก..... 46

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญในมาตรา 249 คือ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา 250 ยังได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจากการที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น รัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนทั้งถิ่นไว้ใน มาตรา 253 โดย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานอีกด้วย

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

“มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง”

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่ามีอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) ด้านงานบริหารการศึกษา (3) ด้านงานพัฒนารายได้ และ(4) ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง

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

ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2564 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ประมาณ 400 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยนี้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) ด้านงานบริหารการศึกษา (3) ด้านงานพัฒนารายได้ และ(4) ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยนี้ทำการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ในปีงบประมาณ 2564

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

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

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นิยามของคำว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นั้น ได้มีนักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Montagu (1984) นิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็น การปกครองที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีการเลือกตั้งผู้บริหารโดยอิสระ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ มีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลางภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อำนาจสูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

Wit (1967) ได้ให้ความสำคัญในประเด็นของการใช้อำนาจ มองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน

เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้นิยามของคำว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อ

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

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง

3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร

4. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน

5. ลดภาระด้านงบประมาณและอัตรากำลังของส่วนกลาง

จากที่กล่าวมาสะท้อนให้เห็นภาพถึงความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติโดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้

สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

อย่างไรก็ดี แม้จะมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่รัฐบาลกลางก็สามารถควบคุมกำกับดูแลได้ด้วยมาตรการดังต่อไปนี้

1.โดยการตรากฎหมายเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น

2.ควบคุมโดยการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง หากเกินกว่านั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระเบียบทางการคลังที่คอยควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากการตรวจสอบโดยภาคประชาชน

3.เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่ในการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Cochran and Malone (1995) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

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

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลายขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆ ซึ่ง Lineburry (1993) ได้ จำแนกองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

2. ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย

3. ต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่

4. ต้องประกาศให้สาธารณชนรับรู้

5. ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้

เมื่อพิจารณาการแบ่งองค์ประกอบของนโยบายแล้ว ประเด็นถัดไปคือการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายเช่นเดียวกัน แต่ที่นักวิชาการด้านนโยบายสาธารณะใช้กับทั่วไป คือแนวคิดของ Lowi (1964) ที่ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท คือ

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม

- นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการสาธารณะ

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะกล่าวได้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน สิ้นเปลืองงบประมาณและไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

อารี พันธ์มณี(2546, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ ตนเองต้องการ ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือ เป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

ดังนั้นแล้ว ความพึงพอใจในการให้บริการจึงเป็นเรื่องของความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและ สภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ดังนั้นแล้วจึงต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ขณะที่นักวิชาการได้ให้นิยามของคำว่า “การบริการ” ในมิติที่กว้างกว่า นักวิชาการมองว่า การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน

โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายหรือการปฏิบัติงาน เป็นสินค้าที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที (จินตนา บุญบงการ, 2545; ฉัตราพร เสมอใจ, 2546; สมิต สัชฌุกร, 2550)

เมื่อมีการให้บริการ ผู้ให้บริการย่อมหวังให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กล่าวคือ การมีภาวการณ์หรือมีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือการปฏิบัติงาน (ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ, 2546; วาทินี ไล้ง้อ, 2549) ขณะที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) มองว่า ความพึงพอใจในมิได้เกิดเฉพาะแต่กับผู้รับบริการเท่านั้น ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะมีความพึงพอใจได้ ซึ่งทั้งสองถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อการให้บริการยังเป็นไปตามความต้องการตามลำดับขั้นที่ตามที่ Maslow (1970) เสนอทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป

3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกันบางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งลำดับความต้องการพื้นฐาน เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น

ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่ม เพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้ เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกันเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs)

เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลงหันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆมาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างยิ่ง

ซึ่งจะพบได้ว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดีซึ่ง ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา เช่น ทางอีเมล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. บรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

พยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้นิยามของคำว่าบริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิผล

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

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่ง ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าคนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการศึกษา วางแผน และดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งในมิติด้านสภาพชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมนั้นอาจอยู่ในรูปของแรงงานหรือเงินทุน แล้วแต่ศักยภาพของสมาชิก และจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.

2558 ในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 194 แห่ง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา สรุปว่าว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (= 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

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

ธนวรรธน์ บริพันธุ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ จำนวน 250 ราย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25 $\pm$ 0.59 แยกเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการประเมินความเชื่อมั่นในของผู้รับบริการ พบว่า มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.64 $\pm$ 0.59 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก ในทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นด้านหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส มากที่สุดเท่ากัน เฉลี่ย 3.72 $\pm$ 0.75

รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) ด้านงานบริหารการศึกษา (3) ด้านงานพัฒนารายได้ และ(4) ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. การเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามเป็นกลุ่มประชากร (population) จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

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

3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด(ภาคผนวก ข) เพื่อใช้สอบความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามในแต่ภาระงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามเป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1
พึงพอใจน้อย	”	2
พึงพอใจปานกลาง	”	3
พึงพอใจมาก	”	4
พึงพอใจมากที่สุด	”	5

โดยการสำรวจข้อมูลในส่วนที่ 2 นี้ จะแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ พึงพอใจน้อยที่สุด, พึงพอใจน้อย, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (ร้อยละ 20.0 - 30)

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก (ร้อยละ 70.2 - 90)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ 90.2 - 100)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล และภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง

2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ

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

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 96 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	160	52.63
หญิง	144	47.37
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	3.29
20 - 40 ปี	110	36.18
41 - 60 ปี	138	45.39
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	46	15.13

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.95
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	31	10.20
เกษตรกรรม	159	52.30
รับจ้าง	94	30.92
อื่นๆ	8	2.63
การอยู่อาศัยในพื้นที่		
อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	264	86.84
อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	40	13.16
อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี	0	0.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.833	0.376	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.829	0.381	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.824	0.312	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.817	0.432	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.818	0.342	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.824**	**0.369**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.854	0.354	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.861	0.411	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.884	0.239	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.792	0.432	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.809	0.401	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.840**	**0.367**	**มากที่สุด**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.879	0.271	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.831	0.384	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.834	0.379	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.836	0.443	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.821	0.268	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.840**	**0.349**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.849	0.352	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.835	0.426	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.832	0.454	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.834	0.341	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.894	0.288	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.849**	**0.372**	**มากที่สุด**
เฉลี่ย = 4.838 **= 4.838*20** **ร้อยละ = 96.76**			

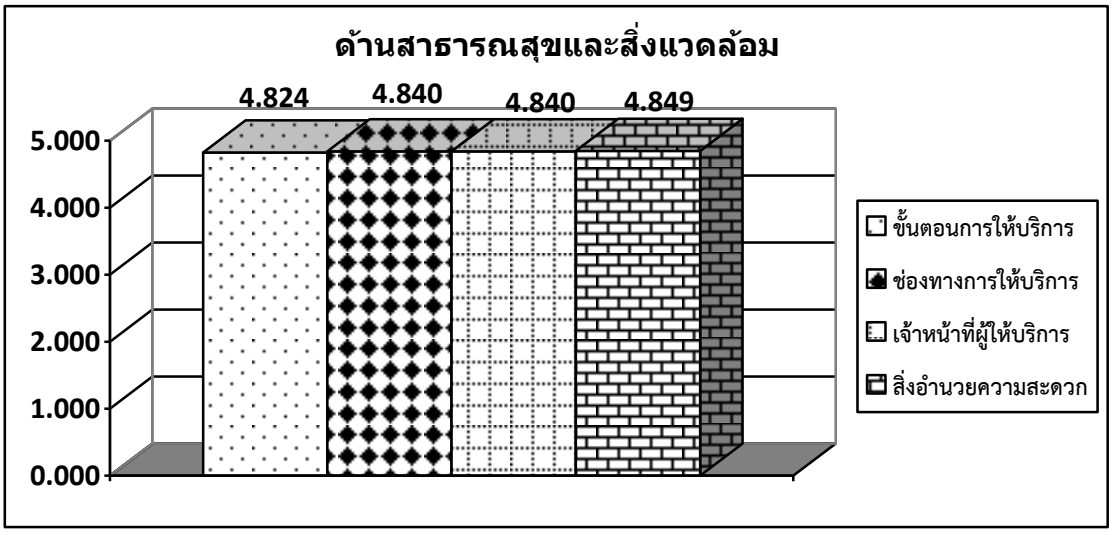
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.824) คิดเป็น ร้อยละ 96.48

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.849) คิดเป็นร้อยละ 96.98



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานบริหารการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.859	0.368	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.849	0.341	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.861	0.331	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.842	0.428	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.831	0.388	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.848**	**0.371**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.812	0.432	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.841	0.414	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.871	0.288	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.789	0.385	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.843	0.396	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.831**	**0.383**	**มากที่สุด**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.876	0.308	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.868	0.421	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.844	0.413	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.859	0.386	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.804	0.334	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.850**	**0.372**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.827	0.354	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.839	0.421	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.829	0.412	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.823	0.333	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.874	0.298	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.838**	**0.364**	**มากที่สุด**
เฉลี่ย = 4.842 **= 4.842*20** **ร้อยละ = 96.84**			

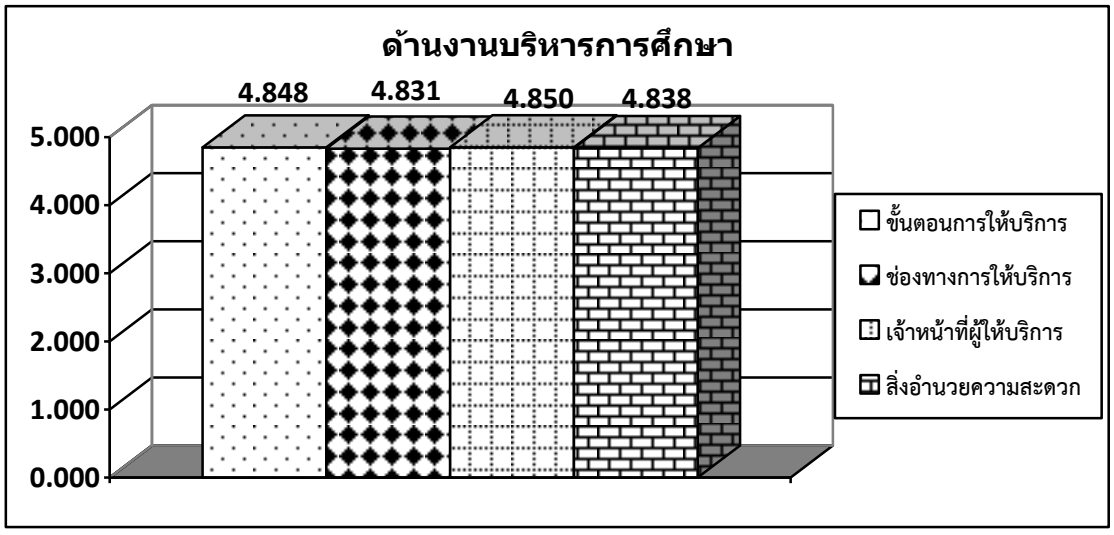
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านงานบริหารการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.848) คิดเป็นร้อยละ 96.96

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านงานบริหารการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านงานบริหารการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.850) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านงานบริหารการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.838) คิดเป็นร้อยละ 96.76



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานพัฒนารายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.794	0.322	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.781	0.341	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.788	0.375	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.768	0.382	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.764	0.367	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.779**	**0.357**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.811	0.361	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.794	0.373	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.844	0.298	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.762	0.351	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.773	0.301	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.797**	**0.337**	**มากที่สุด**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.831	0.319	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.802	0.316	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.782	0.329	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.773	0.332	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.757	0.311	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.789**	**0.321**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.743	0.342	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.709	0.377	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.712	0.368	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.735	0.328	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.854	0.313	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.751**	**0.346**	**มากที่สุด**
เฉลี่ย = 4.779 **= 4.779*20** **ร้อยละ = 95.58**			

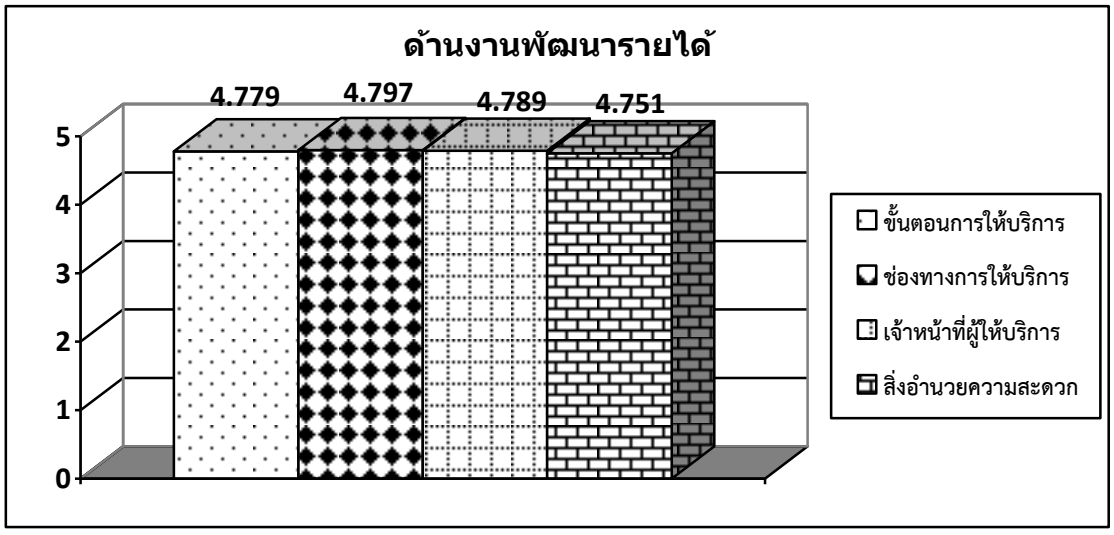
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านงานพัฒนารายได้ อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านงานพัฒนารายได้ อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านงานพัฒนารายได้ อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านงานพัฒนารายได้ อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.809	0.333	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.814	0.367	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.806	0.377	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.798	0.383	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.804	0.353	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.806**	**0.363**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.813	0.322	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.825	0.324	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.823	0.272	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.798	0.364	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.816	0.342	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.815**	**0.325**	**มากที่สุด**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.838	0.352	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.824	0.346	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.821	0.331	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.811	0.343	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.816	0.311	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.822**	**0.337**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.811	0.321	มากที่สุด
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.799	0.347	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.772	0.377	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.802	0.302	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.815	0.282	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.800**	**0.326**	**มากที่สุด**
เฉลี่ย = 4.811 **= 4.811*20** **ร้อยละ = 96.22**			

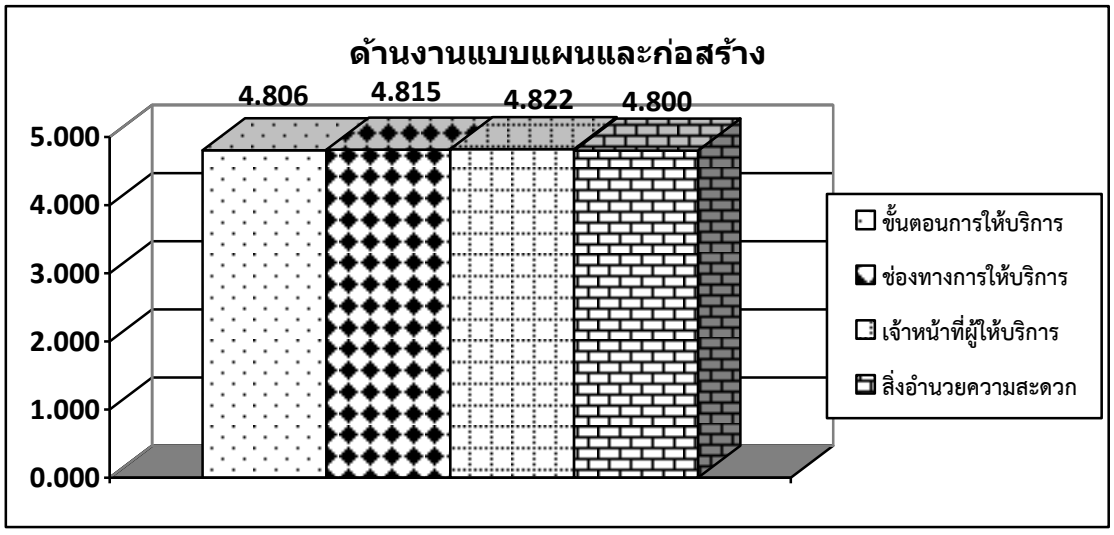
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

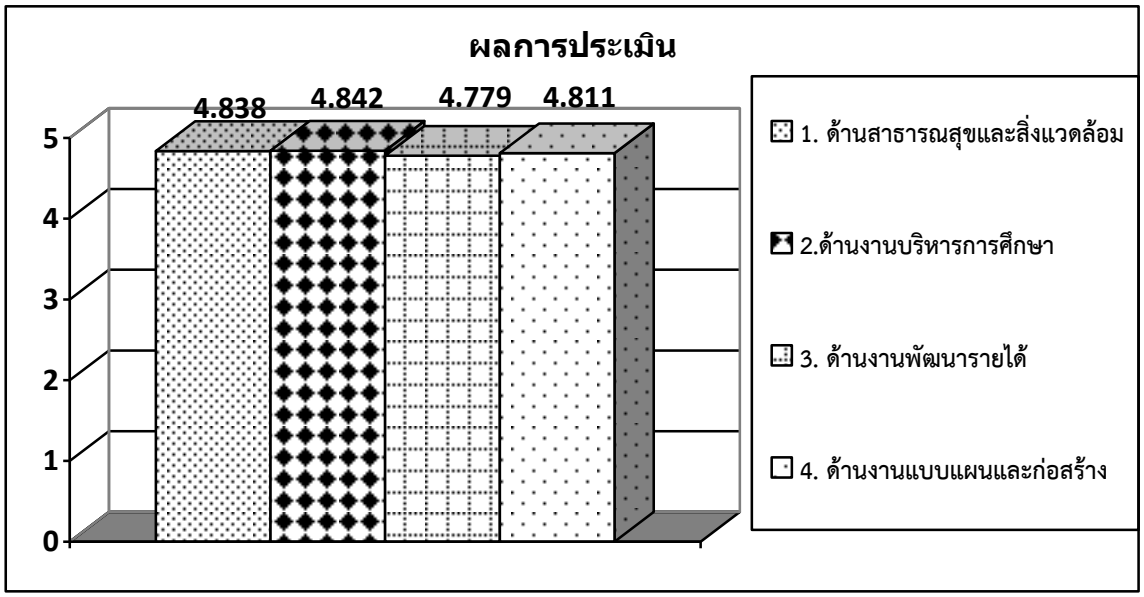
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.800) คิดเป็นร้อยละ 96.00



ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ภาระงาน

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.838	มากที่สุด
2. ด้านงานบริหารการศึกษา	4.842	มากที่สุด
3. ด้านงานพัฒนารายได้	4.779	มากที่สุด
4. ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง	4.811	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.817	มากที่สุด
ร้อยละ = 4.817*20 = 96.34		



บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2564 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) ด้านงานบริหารการศึกษา (3) ด้านงานพัฒนารายได้ และ(4) ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง

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

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จำนวน 304 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

(1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) ด้านงานบริหารการศึกษา (3) ด้านงานพัฒนารายได้ และ(4) ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.817) คิดเป็นร้อยละ 96.34 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824) คิดเป็นร้อยละ 96.48

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.840) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.849) คิดเป็นร้อยละ 96.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.838) คิดเป็นร้อยละ 96.76

2. ความพึงพอใจด้านงานบริหารการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.848) คิดเป็นร้อยละ 96.96

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.831) คิดเป็นร้อยละ 96.62

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.850) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.838) คิดเป็นร้อยละ 96.76

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.842) คิดเป็นร้อยละ 96.84

3. ความพึงพอใจด้านงานพัฒนารายได้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.779) คิดเป็นร้อยละ 95.58

4. ความพึงพอใจด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.800) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

- การดูแลรักษาความสะอาดภายในแต่ละชุมชน ควรขอความร่วมมือผู้นำชุมชนและชาวบ้านแต่ละหมู่บ้านให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลูกไม้ดอกไม้ประดับหรือพืชผักสวนครัวรั้วกินได้ เพื่อสร้างจุดเด่นที่มีความสวยงาม ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลควรเข้าไปร่วมสนับสนุนช่วยเหลือพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ทำป้ายชื่อหมู่บ้าน ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวศึกษาดูงาน ภูมิปัญญาท้องถิ่น การทำขนมหวาน บ้านเรือนทรงไทย และวิถีชีวิตของชุมชนชาวนาแต่ดั้งเดิม โดยใช้วัดนาพรม ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่สมัยอยุธยาเป็นจุดศูนย์กลางเป็นจุดเช็คอินเพื่อการท่องเที่ยวนวัตวิถีชุมชน หากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโควิด 19 คลี่คลายลง ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามควรทำการฟื้นฟูตลาดน้ำนาพันสามให้กลับมาเปิดบริการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่อไปอีกครั้ง

- ควรเน้นดูแลระบบการรักษาความปลอดภัยภายในชุมชนพื้นที่รับผิดชอบ เพิ่มจุดติดตั้งระบบวงจรปิด ไฟฟ้าส่องสว่าง ไฟสัญญาณกระพริบ ตามจุดเสี่ยงเพื่อการป้องกันอุบัติเหตุและเหตุร้ายอื่นๆ เนื่องจากชุมชนมีการขยายตัว เปลี่ยนแปลงเป็นสังคมกึ่งเมืองมากขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านโยธาจะต้องตรวจเช็คความพร้อมและการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามควรจัดประชุมวางแผนด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนนาพันสาม ให้ยกระดับเป็นชุมชนสมาร์ท (Smart Community) และชุมชนนวัตวิถีด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากชุมชนนาพันสามเป็นชุมชนที่มีความพร้อมด้านทุนทางสังคม ทุนวัฒนธรรมชุมชน และทุนทางธรรมชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามจึงควรเพิ่มศักยภาพในการทำงาน โดยนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดทำข้อมูลต่างๆ แอปพลิเคชั่นเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการและการพัฒนาชุมชนตามหลักการเป็นชุมชนสมาร์ท (Smart Community) และชุมชนท่องเที่ยวนวัตวิถีโดยการพัฒนาปรับปรุงจัดการข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ สื่อสารหลายๆช่องทางผ่านระบบ IT ของหน่วยงานและองค์กร

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญบางประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้แก่

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของกล่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่บางกลุ่มไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง และไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูล

3. อยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เกิดข้อจำกัดในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามในด้านต่างๆ ดังนี้

1. **ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.76**
2. **ด้านงานบริหารการศึกษา ร้อยละ 96.84**
3. **ด้านงานพัฒนารายได้ ร้อยละ 95.58**
4. **ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง ร้อยละ 96.22**

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ร้อยละ 96.34

ระดับความพึงพอใจ

✓	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	**10**
คะแนนที่ได้	**10**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (5) การจ่ายเบี้ยยังชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ (6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ
☑ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	**10**	
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บรรณานุกรม

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.

จินตนา บุญบงการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนวิชาการศึกษาชุมชนเพื่อการพัฒนา.* เอกสารอัดสำเนา.

ฉัตราพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรกมลการพิมพ์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเซียเพรส.

ธนวรรธน์ บริพันธุ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์*. จาก http://www.dld.go.th/certify

ธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.* จาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1.* กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

พรรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). *จิตวิทยาการเรียนการสอน.* นนทบุรี: เกรท เอ็ดดูเคชั่น.

พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552.

ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีประทุม.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วาทินี ไล้ง้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.*

วิรุณสิริ ใจมา. (2553). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ บุญเลี้ยง.(2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.* จาก http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf.

สมิต สัชฌุกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560.

อารีพันธ์มณี.(2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ : ใยไหม.

ภาษาอังกฤษ

Anderson, James. (1996). *Public Policy Making: An Introduction*. 3rd edition. Massachusetts: Houghton Mifflin College Div.

Cochran, Charles L., and Eloise F. Malone. (1995). *Public Policy: Perspectives and Choices.* New York : McGraw-Hill.

Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer. (1999). *American Public Policy: An Introduction* 6th. ed. New York : St. Martin's Press.

Cullen, Rowena. (2001). *Perspectives on user Satisfaction Surveys.* Library Trends. 49(Spring) : 602-686,

Lowi, Theodore J. (1964). *American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory.* World Politics 16, (July 1964) : 667-715.

Maslow, Abraham.(1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers

Montagu, Harris G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon and son Lt.d.

Peters, B. Guy. (1999). *American Public Policy: Promise and Performance*. N.Y.: Chatam House/Seven Rivers.

Taro Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ แบ่งตามระดับความคลาดเคลื่อน

ขนาดประชากร (คน)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,607	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	574	378	99
8,000	*	1,905	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา: (Yamane, 1973)

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ❑ ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ❑ 1) ชาย ❑ 2) หญิง
2. อายุ ❑ 1) ไม่เกิน 20 ปี ❑ 2) 21 – 40 ปี ❑ 3) 41 – 60 ปี ❑ 4) 60 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) ❑ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❑ 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ❑ 3) เกษตรกรรม ❑ 4) รับจ้าง ❑ 5) อื่นๆ
4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ❑ 1) ตั้งแต่กำเนิด ❑ 2) อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี ❑ 3) อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 - 5 ปี ❑ 4) อาศัยอยู่ในพื้นที่นี้ไม่เกิน 1ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อภารกิจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

1. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ					

2. ด้านงานบริหารการศึกษา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ					

3. ด้านงานพัฒนารายได้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ					

4. ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

3.1 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

3.2 ด้านบริหารการศึกษา

.....

.....

3.3 ด้านพัฒนารายได้

.....

.....

3.4 ด้านงานแบบแผนและก่อสร้าง

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

****ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม****