

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้มีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญในหลายที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวด 14 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ได้บัญญัติให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา 250 ยังได้กำหนดหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะร่วมมือหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ ดำเนินการได้ หากการร่วมมือหรือการมอบหมายนั้นจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้น

จากการที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะได้เองนั้น รัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน มาตรา 253 โดย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานอีกด้วย

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไข

เพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และ มาตรา 68 โดยที่ มาตรา 67 เป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้ บังคับให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งสามมาตรา มี ใจความดังนี้

“มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล 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”

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่าแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ หากพิจารณาบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญจะเห็นว่า รัฐธรรมนูญ ใช้คำว่า “หน้าที่และอำนาจดูแล” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบทบาทหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการทำหน้าที่ และใช้อำนาจเพื่อการดูแลประชาชนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ เมื่อพิจารณาบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่ามีสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ดังนั้น การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาสังคม อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาท้องถิ่นทั้งด้านนโยบาย การดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

2. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยนี้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ ทำการวิจัยในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ในปีงบประมาณ 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามนำผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม รวมถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในปีงบประมาณต่อไป

2. สถาบันและองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม รวมถึงองค์กรพัฒนาเอกชน สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามได้ให้บริการ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 นิยามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีนักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย เช่น

Wit (1967) ให้นิยามว่า เป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน

Montagu (1984) ให้นิยามไว้ว่า เป็นการปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลาง ทั้งนี้ จะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อำนาจสูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

กล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ได้ถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติโดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง
3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย
4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเอง โดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง

1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศในหลายมิติ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการให้บริการประชาชนได้ด้วยตนเอง
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ จึงย่อมรู้ปัญหาได้ชัดเจนและสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่มาจากต่างพื้นที่
3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรและนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่น เป็นการช่วยรัฐบาลประหยัดงบประมาณอีกวิธีหนึ่ง

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 นิยามของนโยบายสาธารณะ

นิยามของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการ โดยเฉพาะนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

Lasswell (1958) ได้ให้นิยามนโยบายสาธารณะสรุปได้ว่า เป็นแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้ให้นิยามไว้ว่า คือ การจัดสรรคุณค่า และผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดของ นโยบายสาธารณะไว้ว่า คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran et al. (1999) ได้นิยามว่า นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะยังเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น เช่นเดียวกับที่ Peters (1999) ได้ให้ความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ว่าหมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

เมื่อกล่าวถึงองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะนั้น Lineburry (1993) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ 5 ประการ ได้แก่

- 1) ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
- 2) ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย
- 3) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่
- 4) ประกาศให้สาธารณชนรับรู้ด้วยวิธีการต่างๆ
- 5) ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะมีการใช้หลักเกณฑ์ที่หลากหลายขึ้นกับช่วงเวลา บริบททางสังคม การเมืองการ เมื่อการศึกษาด้านนโยบายสาธารณะเป็นที่รู้จักมาก

ขึ้น นักรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ได้มีการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวิวัฒนาการทางการเมืองการปกครอง, จากวัตถุประสงค์ของนโยบาย เช่น Lowi (1964) ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ เช่น นโยบายช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 2 ประเภท คือ

- นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม เช่น การออกใบประกอบวิชาชีพเพื่อควบคุมมาตรฐานวิชาชีพ การควบคุมการทำธุรกิจเพื่อมิให้เกิดการผูกขาด

- นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) เป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การกำหนดราคาสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะ สามารถกล่าวได้ว่านโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบถึงแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนา

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1970) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ โดยให้เหตุผลว่า มนุษย์มีความต้องการซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ในส่วนของนักวิชาการไทย ประยูง จรรย์รัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจไว้ว่า คือทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับและสภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับนิยามที่ วาทีนี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ไว้ คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว และทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึง ความพึงพอใจ

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546, หน้า 12) พบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ หมายถึง ผู้รับบริการได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการว่ามีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด เช่น การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่อย่างไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาแทนที่ และความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยด้วยกัน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

4.1 ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า การบริการ คือ สิ่งที่ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย ขณะที่ ฉัตรพร เสมอใจ (2546) ได้กล่าวถึงคำว่า “การบริการ” ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือก่อให้เกิดความพึง

พอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่นเดียวกับ สมิต สัจฉกร (2550) ที่ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือ เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และที่สำคัญต้องไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องาน เพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการ

5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อม และศักยภาพ

ประเด็นเรื่องการบริหารจัดการนั้น พยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้นิยามของคำว่า บริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผล

วิรุณศิริ โจนมา (2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการที่มีต่อมนุษย์ และองค์กรในหลายๆ สรุปดังนี้

1. ช่วยให้มีมนุษย์ดำรงชีวิตอยู่อย่างผาสุก
2. การที่จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้องค์กรต่างๆ ต้องให้ความสำคัญและขยายงานด้านการบริหารจัดการ
3. เป็นเครื่องบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของสังคมและวิทยาการด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม
4. การจัดการเป็นกรรมวิธีที่จะนำโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้าแบบไร้พรมแดน
5. การจัดการมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มคน ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยปัจจัยด้านสังคม เทคโนโลยี วัฒนธรรมและการเมือง
6. ชีวิตประจำวันของมนุษย์เกี่ยวข้องกับการจัดการเสมอ และการจัดการเป็นเรื่องที่มีอิทธิพลและจำเป็นต่อการดำรงชีวิต

นอกจากนี้ ยังเห็นว่าการจัดการจะบรรลุเป้าหมายได้จะต้องอาศัยปัจจัย 6 M's ได้แก่ Man (บุคลากร), Money (เงิน), Material (วัสดุ), Method (วิธีการ), Machine (เครื่องจักร) และ Market (ตลาด) ซึ่งหากขาดตัวใดตัวหนึ่งไปก็อาจทำให้การบริหารจัดการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน (2546) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการแนวใหม่ไว้ว่า การบริหารจัดการแนวใหม่จะต้องมีเครื่องมือในการติดตามผล โดยการนำ balanced scorecard มาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสร้างมูลค่าเพิ่ม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน, ด้านลูกค้า, ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ (2550) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการองค์กรสมัยใหม่สรุปได้ว่าในการจัดการองค์กรในกระบวนทัศน์ใหม่ได้เปลี่ยนระบบวิธีคิดเน้นการปรับตัวขององค์กรเนื่องจากเห็นว่าองค์กรไม่ใช่เครื่องจักรและมีความซับซ้อนเหมือนสิ่งมีชีวิต การวางกลยุทธ์ที่ตายตัวไม่ใช่แนวทางการจัดการตนเองที่ดี นอกจากนี้ ยังกำหนดให้รูปแบบขององค์กรมีลักษณะเป็นเครือข่ายเพื่อร่วมมือกัน ทั้งนี้ แต่ละองค์กรยังคงความเป็นเอกเทศไว้ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการจัดการศักยภาพในการเรียนรู้และการจัดการความรู้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรุณช บวรนนทเดช (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งใน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

1. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการและประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงจากจำนวนตัวอย่างที่ทำการจัดเก็บทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม โดยกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด ซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ (4) ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี โดยมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ช่องทางการให้บริการ และ (4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการในภาระงานที่ทำการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามในภาพรวม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 รูปแบบตามแต่กรณี ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม

6. การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น และนำเสนอในรูปการพรรณนา, ตารางสถิติ และแผนภูมิแท่ง

ในส่วน of ข้อเสนอนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการรวบรวมและสรุปเป็นประเด็นและนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น คณะผู้วิจัยได้นำข้อเสนอนี้จาก

ผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงข้อคำถามเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและง่ายต่อการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5

โดยข้อมูลใน ส่วนที่ 2 จะวิเคราะห์โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามากดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 20 – 30
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ความพึงพอใจ น้อย	คิดเป็นร้อยละ 30.2 – 50
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ความพึงพอใจ ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 50.2 – 70
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ความพึงพอใจ มาก	คิดเป็นร้อยละ 70.2 – 90
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจ มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 90.2-100

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 392 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 8 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ สามารถแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	204	52.04
หญิง	188	47.96
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.30
20 - 40 ปี	156	39.80
41 - 60 ปี	170	43.37
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	57	14.54

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	6.12
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	67	17.09
เกษตรกรรวม	163	41.58
รับจ้าง	115	29.34
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางาน	8	2.04
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.83
อื่นๆ	0	0.00
ระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่		
อาศัยอยู่ในพื้นที่ตั้งแต่เกิด	202	51.53
อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	142	36.22
อาศัยอยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	46	11.73
อาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่ถึง 1 ปี	2	0.51

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน	4.719	0.350	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.708	0.412	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	4.720	0.560	มากที่สุด
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.634	0.646	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง	4.730	0.432	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.702	0.480	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.688	0.620	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.739	0.438	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.741	0.492	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด	4.717	0.495	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.710	0.510	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.719	0.511	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.741	0.335	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.730	0.397	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน	4.715	0.426	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.689	0.492	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.759	0.320	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.727	0.394	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.741	0.399	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.700	0.458	มากที่สุด
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.705	0.446	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร	4.687	0.525	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	4.682	0.613	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.703	0.488	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.713		
	= 4.713*20		
ร้อยละ	= 94.26		

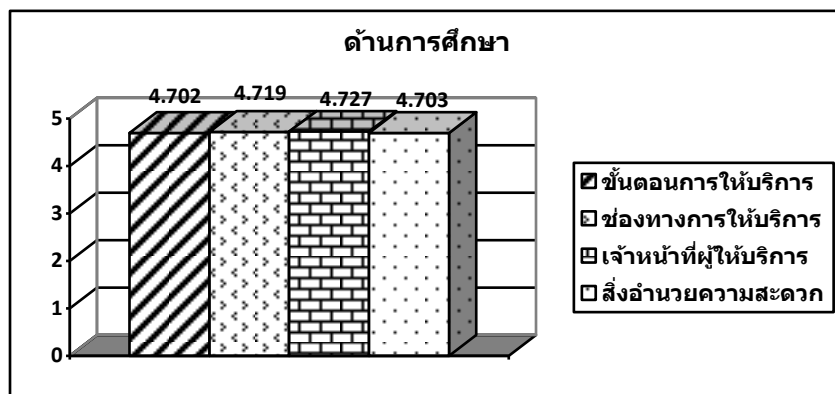
จากตาราง สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.702) คิดเป็นร้อยละ 94.04

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน	4.557	0.524	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.535	0.544	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	4.621	0.482	มากที่สุด
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.517	0.596	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง	4.503	0.580	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.547	0.545	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.479	0.618	มาก
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.536	0.595	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.572	0.565	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด	4.534	0.537	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.520	0.634	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.528	0.590	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.530	0.555	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.543	0.570	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน	4.528	0.643	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.544	0.604	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.611	0.521	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.551	0.579	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.594	0.516	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.540	0.551	มากที่สุด
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.545	0.547	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร	4.516	0.560	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	4.508	0.694	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.541	0.574	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.542		
	= 4.542*20		
ร้อยละ	= 90.84		

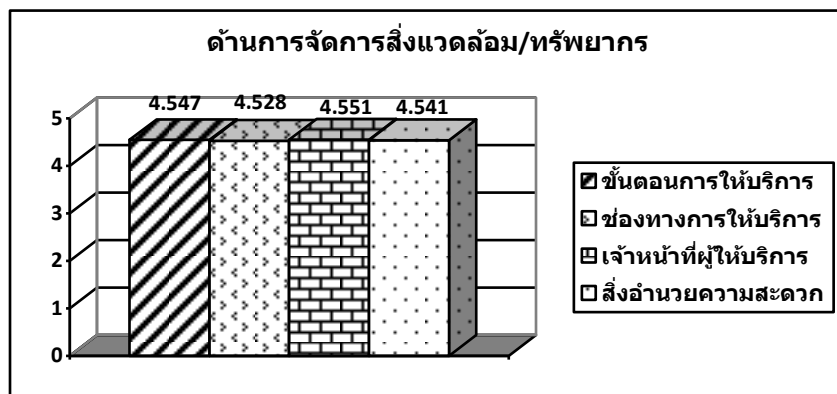
จากตาราง สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านขั้นตอนในการบริการ พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.547) คิดเป็นร้อยละ 90.94

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.528) คิดเป็นร้อยละ 90.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.551) คิดเป็นร้อยละ 91.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.541) คิดเป็นร้อยละ 90.82



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน	4.612	0.610	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.659	0.524	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	4.667	0.488	มากที่สุด
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.542	0.553	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง	4.680	0.454	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.632	0.526	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.634	0.437	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.650	0.510	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.611	0.505	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด	4.634	0.578	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.640	0.496	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.634	0.505	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.542	0.596	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.587	0.617	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน	4.623	0.513	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.651	0.508	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.630	0.524	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.607	0.552	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.649	0.430	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.621	0.528	มากที่สุด
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.610	0.567	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร	4.586	0.696	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	4.602	0.577	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.614	0.560	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.622		
	= 4.622*20		
ร้อยละ	= 92.44		

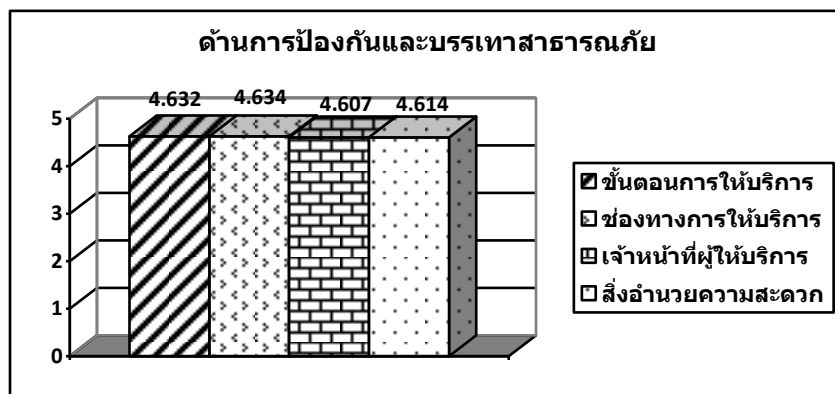
จากตาราง สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.632) คิดเป็นร้อยละ 92.64

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.634) คิดเป็นร้อยละ 92.68

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.607) คิดเป็นร้อยละ 92.14

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.614) คิดเป็นร้อยละ 92.28



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน	4.713	0.460	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.806	0.398	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	4.724	0.377	มากที่สุด
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.549	0.552	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง	4.721	0.514	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.703	0.460	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.744	0.491	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.765	0.380	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.748	0.560	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด	4.812	0.350	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.755	0.401	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.765	0.436	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.685	0.536	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.730	0.504	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน	4.709	0.511	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.722	0.425	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.750	0.318	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.719	0.459	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.677	0.540	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.780	0.440	มากที่สุด
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.766	0.522	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร	4.654	0.580	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	4.729	0.559	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.721	0.528	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.727		
	= 4.727*20		
ร้อยละ	= 94.54		

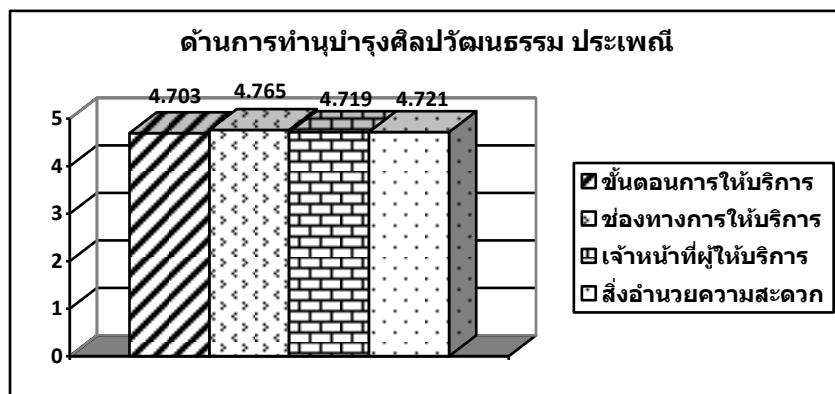
จากตาราง สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.765) คิดเป็นร้อยละ 95.30

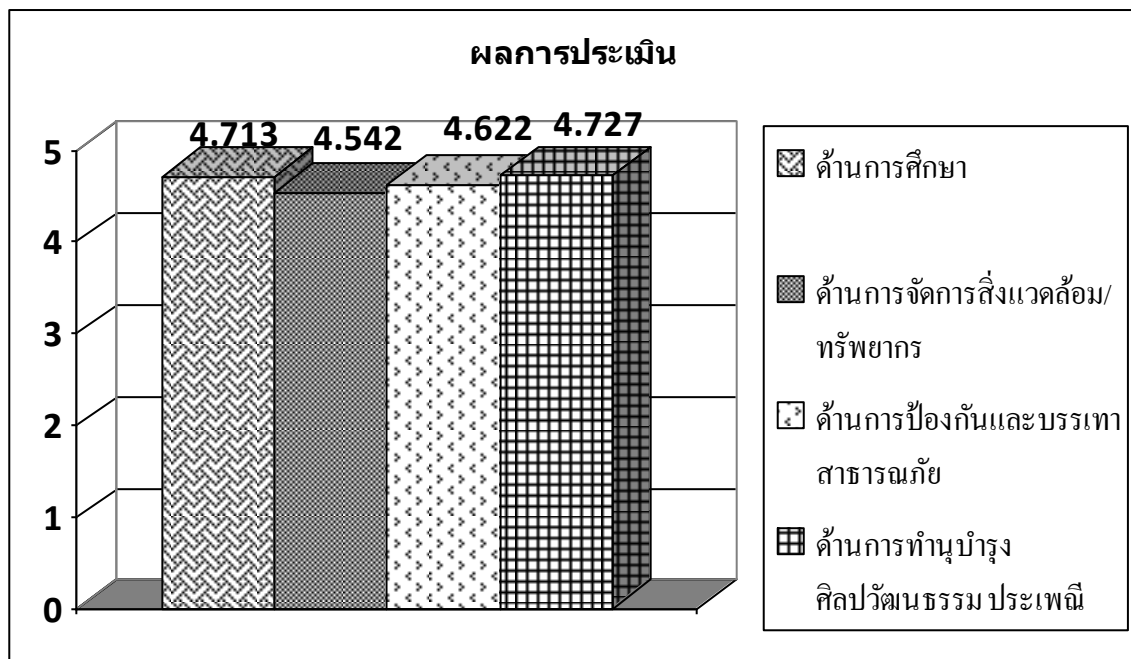
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.721) คิดเป็นร้อยละ 94.42



ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม
ทั้ง 4 ภาระงาน

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการศึกษา	4.713	มากที่สุด
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	4.542	มากที่สุด
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.622	มากที่สุด
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	4.727	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.651	มากที่สุด
ร้อยละ = $4.651 * 20$ = 93.02		



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2561 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(4) ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

2. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จำนวน 392 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนาและวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วน ร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 ภาระงาน ดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2)

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร (3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ภาระงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.651) คิดเป็นร้อยละ 93.02 พิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.702) คิดเป็นร้อยละ 94.04

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.713) คิดเป็นร้อยละ 94.26

2. ความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.547) คิดเป็นร้อยละ 90.04

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.528) คิดเป็นร้อยละ 90.56

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.551) คิดเป็นร้อยละ 91.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.541) คิดเป็นร้อยละ 90.82

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.542) คิดเป็นร้อยละ 90.84

3. ความพึงพอใจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.632) คิดเป็นร้อยละ 92.64

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.634) คิดเป็นร้อยละ 92.68

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.607) คิดเป็นร้อยละ 92.14

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.614) คิดเป็นร้อยละ 92.28

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.622) คิดเป็นร้อยละ 92.44

4. ความพึงพอใจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.713) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.765) คิดเป็นร้อยละ 95.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.721) คิดเป็นร้อยละ 94.42

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่า

ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม มีข้อพิจารณาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและชื่นชมการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของตำบลนาพันสาม ซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระให้กับผู้ปกครองในชุมชนเป็นอย่างดี อีกทั้งยังสนับสนุนให้โรงเรียนในพื้นที่ได้มาร่วมทำกิจกรรมของชุมชนร่วมกัน โดยมีข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมสนับสนุนทักษะการเรียนรู้การสอนภาษาต่างประเทศโดยครูชาวต่างประเทศเจ้าของภาษา หรือการจัดค่ายกิจกรรมการศึกษาให้กับนักเรียน และควรมีการดำเนินการในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

2. ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ตามถนนสายหลัก สายรองภายในชุมชนให้มีความโดดเด่น เพื่อสนับสนุนรองรับการท่องเที่ยวตลาดน้ำนาพันสาม และการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีชุมชน โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการประกวดเส้นทางถนนสวยงามของแต่ละชุมชนเพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวดังกล่าว

3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการจัดทำป้ายสื่อสารความหมายป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวภายในชุมชน ป้ายสัญญาณจราจร และการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างไฟสัญญาณจราจรตามจุดแยกสำคัญๆ เพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยเฉพาะช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ

4. ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามควรมีการฟื้นฟู ผลักดัน ตลาดน้ำนาพันสามให้กับนักท่องเที่ยวได้กลับมาเยี่ยมชม ควบคู่กับการจัดกิจกรรมเทศกาลงานบุญ ประเพณีวัฒนธรรม ร่วมกับการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมโครงการ OTOP นวัตวิถีชุมชน ของดี ขนมหวานาพันสาม อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

โดยภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตามความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลกระทบต่อตนเอง หรือผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเชิงลบแต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลไม่สามารถบันทึกได้ เนื่องจากเป็นมารยาทในการวิจัย

2. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในแต่ละท้องถิ่นไม่สม่ำเสมอ ประชากรบางส่วนอยู่ห่างไกลจากชุมชน ยากต่อการเข้าถึง



**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการศึกษา ร้อยละ 94.26
2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร ร้อยละ 90.84
3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 92.44
4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ร้อยละ 94.54

ความพอพึงใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม เฉลี่ยทั้ง 4 ภาระงาน คิดเป็น

ร้อยละ 93.02

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	9

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับบริการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9	9	(1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		(5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		(6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		(7) งานด้านเทคนิค ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(10) งานด้านสาธารณสุข
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(11) งานด้านอื่นๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
			เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น
			- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
			- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

บรรณานุกรม

- เกรียงไกร นันทวัน (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาบรบี้อ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม.
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมดการพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ. (2550). *การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนากวีวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.
- พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่13) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.

โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเควิด พี นอร์ตัน. (2546). *องค์กรยอดกลยุทธ์* (ทรงวิทย์
เขมเศรษฐ และหทัยชนก เตชะรัตนะวิโรจน์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร:
เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.

วรณช บวรนนทเดช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการ
ปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสน
ศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.*

วาทีณี ไล่จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาล
ของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.*

วิรุณศิริ ใจมา. (2553). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

ภาษาอังกฤษ

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

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.

Easton, David. (1965). *A Systems Analysis of Political Life*. New York: John
Willey and Son.

Lasswell, Harold D. (1958). *Politics: Who Gets What, When, How*. New York:
Meridian Books.

Lineberry, Robert L. (1978). *American Public Policy: What Government Does and
What Difference It Makes*. New York: Harper Collins College Div.

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.
- Robson, William A.. (1953). *Local Government in Encyclopedia of Social Science*. Vol. X New York : The Macmillan Company.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York : Harper & Row.
- Wit, Daniel. (1986). *A comparative survey of local government and administration*. 2nd Edition. Bangkok : School of Public Administration, National Institute of Development Administration.

ภาคผนวก

ภาคผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป
พัฒนาการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<p>1. เพศ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง</p>	<p>2. อายุ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 21 – 40 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 41 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 4) 60 ปี ขึ้นไป</p>
<p>3. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)</p> <p><input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ</p> <p><input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย</p> <p><input type="checkbox"/> 3) เกษตรกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> 4) รับจ้าง</p> <p><input type="checkbox"/> 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ</p> <p><input type="checkbox"/> 6) นักเรียน/นักศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ ระบุ.....</p>	<p>4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน</p> <p><input type="checkbox"/> 1) อาศัยอยู่ตั้งแต่เกิด</p> <p><input type="checkbox"/> 2) อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> 3) อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 - 5 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> 4) อาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่ถึง 1 ปี</p>

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

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

1. ด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก					
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร					
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย					

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก					
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื่องจากแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน					

4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร					
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย					

3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก					
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื่องจากแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร					
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย					

4. ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. ขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก					
4. แต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้อง					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					

4. วันและเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการให้บริการในวันหยุด					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสม					
3. บริเวณที่นั่งรอรับบริการสะอาด และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการกรอกเอกสาร					
5. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

3.1 ด้านการศึกษา

.....

.....

3.2 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

.....

.....

3.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

.....

.....

3.4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

.....
.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

.....
.....
