

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2562

นำเสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงกระบวนการขั้นตอน การแก้ไขปัญหาในภารกิจด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อที่ 1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (Faculty of Political Science and Law, Burapha University) คณะผู้ดำเนินงาน และทีมงานวิจัย นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งและมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการบริการวิชาการ อนึ่งผลการศึกษาคั้งนี้อนั้นจะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างตรงจุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลา ให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 สถานที่ดำเนินการ	5
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	10
2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	19
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	24
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	29
ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	29
ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ	33
ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	37
ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี	41
ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการพัฒนาถนน	45
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น	49
ตอนที่ 3.1 โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร	49
ตอนที่ 3.2 โครงการค่ายพุทธบุตร	53
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	70
ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล	71
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	74

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	25
ตารางที่ 3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	26
ตารางที่ 4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก	27
ตารางที่ 5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	28
ตารางที่ 6	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการจ่าย เบี้ยยังชีพ	29
ตารางที่ 7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	31
ตารางที่ 8	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านบริการ จัดเก็บขยะ	33
ตารางที่ 9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ	35
ตารางที่ 10	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	37
ตารางที่ 11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ท้องถิ่น	39
ตารางที่ 12	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการ บริการจัดเก็บภาษี	41
ตารางที่ 13	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี	43
ตารางที่ 14	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการ พัฒนาถนน	45
ตารางที่ 15	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการพัฒนาถนน	47

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร	49
ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร	51
ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการค่ายพุทธบุตร	53
ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการค่ายพุทธบุตร	55
ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	58
ตารางที่ 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	59

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.55$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.14 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
2. ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ
3. ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี
5. ภารกิจด้านการพัฒนาถนน

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร
2. โครงการค่ายพุทธบุตร

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562



ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจกาให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	95.30	4.77	0.55	มากที่สุด	4
2. ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ	95.33	4.77	0.56	มากที่สุด	3
3. ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	95.58	4.78	0.54	มากที่สุด	2
4. ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี	95.03	4.75	0.56	มากที่สุด	5
5. ภารกิจด้านการพัฒนาถนน	95.59	4.78	0.54	มากที่สุด	1
รวม	95.37	4.77	0.55	มากที่สุด	

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการพัฒนาถนน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.56) อันดับสี่ คือ ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.55) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.56)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบ วงจร	95.27	4.76	0.55	มากที่สุด	1
2. โครงการค่ายพุทธบุตร	95.01	4.75	0.58	มากที่สุด	2
รวม	95.14	4.76	0.56	มากที่สุด	

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.55) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการค่ายพุทธบุตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.01 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.58)



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

2. การกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. การกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

5. การกิจด้านการพัฒนาถนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย



ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดการเรื่องขยะในบริเวณพื้นที่ชุมชนให้เรียบร้อยมากยิ่งขึ้น
- ควรมีกิจกรรมระหว่างหมู่บ้านเพื่อสร้างความสามัคคีมากยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มการจัดการดูแลต้นไม้ที่ขวางทางตามชอกซอย เพื่อลดความอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
- ควรเพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างในบางพื้นที่ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- ควรเพิ่มถังขยะให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีการจัดการท่อระบายน้ำเสียไม่ให้ส่งผลกระทบต่อประชาชน
- ควรลงพื้นที่ร่วมมือแก้ไขปัญหาของชุมชน เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ
- ควรมีมาตรการแก้ไขปัญหาเส้นทางการจราจรในบางหมู่บ้าน
- ควรมีการจัดการเรื่องขยะในบริเวณพื้นที่ชุมชนให้เรียบร้อยมากยิ่งขึ้น
- ควรมีโครงการทำความสะอาดถนนหน้าบ้านของตัวเองเพื่อสร้างจิตสำนึกในการทิ้ง
- ควรมีระบบเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดูแลเรื่องระบบความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- ควรเพิ่มถังขยะให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และจัดเก็บขยะอย่าง

สม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ การปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง ที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั้งประเทศได้ทั่วถึง

การปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555, หน้า 193) การปกครองท้องถิ่นยังมีความสำคัญในฐานะเป็นกลไก ในการกระจายทรัพยากรการพัฒนาของรัฐไปสู่ชนบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่และมีอำนาจในการบริหารจัดการตนเอง รูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความทันสมัยที่ประเทศพัฒนาแล้วใช้เป็นรูปแบบหลักในการบริหารและการพัฒนาประเทศ

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่ยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการ

ตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของ บริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

เมื่อเป็นเช่นนี้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ต้องได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานอยู่เสมอ เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Performance Public Management and Change) ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการรองรับกับการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลาง มายังส่วนภูมิภาค และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพัฒนากระบวนการทางความคิด การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการความขัดแย้ง บทบาทผู้นำองค์กรที่พึงประสงค์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสร้างสุนทรียภาพของชีวิต การบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ คุณธรรม ธรรมมาภิบาล และเศรษฐกิจพอเพียง เป็นอาทิ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดนับว่าเป็นหัวใจภารกิจหลักของส่วนท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ 2542 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มี

ประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2548)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างตรงจุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และใช้ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
2. ทราบถึงปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และสำรวจความพึงพอใจของโครงการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัดผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

1.5 สถานที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

1. “โครงการสำรวจความพึงพอใจ” หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562

2. “การประเมินผลในความหมายของการวิจัย” หมายถึง การประเมินที่ได้นั้ระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ

3. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. “ความพึงพอใจ” หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ใน 4 ด้าน ดังนี้

5.1) “กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่าย ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับของกิจการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มดำเนินงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานอย่างเป็นระบบ

5.2) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำ
ให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

5.3) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุ ภายในสำนักงานที่
อำนวยความสะดวกสบาย เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการภายในสำนักงาน รวมถึงป้ายแสดงจุดการ
ให้บริการต่าง ๆ ที่บอกให้ผู้รับบริการได้รับรู้ขั้นตอน ระเบียบ หลักฐาน ฯลฯ เมื่อมาใช้บริการ
ตลอดจนบุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน

5.4) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางให้การบริการกับประชาชนที่
หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนเมื่อ
มาใช้บริการภายในสำนักงานฯ

6. “ระดับความพึงพอใจ” หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะใช้วิธีการ
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แผนพัฒนาท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ โดยสังเขปดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพนิมิตร์ พิมพ์วงศ์ (2545) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ

ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย

กู๊ด (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (อังกู อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548)

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยัน ความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามุมมองมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น - ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

พิทักซ์ ตรุษทิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนดล (2492, หน้า 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณานิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industrials et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการศึกษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่าย

ปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือเน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะ ที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนกลางมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนในภาพรวมของประเทศ โดยผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและวางแผนคือรัฐบาลและคณะรัฐมนตรี มีหน่วยงานที่นำนโยบายและแผนเหล่านี้ไปปฏิบัติคือ กระทรวงต่างๆ ส่วนภูมิภาคเป็นการจัดการปกครองและบริหารภายใต้หน่วยงานของส่วนกลาง โดยการมอบอำนาจให้ข้าราชการหรือผู้แทนของหน่วยงานตนไปปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนภูมิภาค ในขณะที่ส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดการปกครองที่ส่วนกลางกระจายอำนาจการปกครองและการบริหารให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ได้รับผิดชอบบริหารปกครองพื้นที่ของตนโดยแบ่งตามเขตพื้นที่

นับตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา บทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยรัฐธรรมนูญได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้เกิดความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนและความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้มีองค์กรรับผิดชอบในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั่นคือ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ท้องถิ่นและทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหน้าที่ที่ชัดเจนมากขึ้น

เนื่องจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30(4) และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 5.2] กำหนดให้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ของรัฐบาลทั้งหมดภายในปี พ.ศ.2544 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้ของรัฐบาลทั้งหมดภายในปี พ.ศ. 2549 ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรและรายได้ทั้งที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองและรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความโปร่งใสมากที่สุด ดังนั้นการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นจึงถือเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวโดยใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องวางแผนการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีการนำแผนงานและโครงการที่กำหนดไปปฏิบัติตามให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในเวลาที่กำหนด โดยมีการควบคุมติดตาม วัดและประเมินผล มีความโปร่งใส และพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบทั้งโดยหน่วยงานของรัฐและประชาชน

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะกำหนดทิศทาง การดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดและนำเสนอประชาชนก่อนการเลือกตั้ง ตลอดทั้งที่ได้นำเสนอต่อสภาท้องถิ่น ก่อนที่ผู้บริหารจะเริ่มปฏิบัติงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2548

ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของแผนพัฒนาท้องถิ่น

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใด จำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือแผนงานในอนาคตและแปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จึงได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาระยะยาว และแผนพัฒนาสามปี ซึ่งเป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียน (Rolling Plan) ที่ต้องมีการทบทวนและจัดทำทุกปี และจะนำไปสู่กระบวนการการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 ได้บัญญัติให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งนอกจากจะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองแล้วยังมีอำนาจหน้าที่ในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดอีกด้วย

การวางแผนการพัฒนาจึงมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากแผนการพัฒนาเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

นอกจากนี้ภายใต้กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นยังทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาสและข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งทุนบุคคลและทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีให้กับท้องถิ่น และท้ายที่สุดสามารถหาภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วย

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ที่กล่าวถึงข้างต้นได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท มีสาระสำคัญดังนี้

1) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว หมายความว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับ

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่นและปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วยการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวเป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุป การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว เป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องคำนึงถึงสภาพการณ์ที่ต้องการจะบรรลุและแนวทางในการที่จะทำให้บรรลุถึงสภาพการณ์นั้น โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวที่ดีจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

2) แผนพัฒนาสามปี หมายถึง แผนพัฒนาระยะยาวและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว โดยแผนพัฒนาสามปีจะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปี โดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี ซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาสามปีจะมีความเชื่อมโยงกับการจัดทำงบประมาณประจำปี ลักษณะของแผนพัฒนาสามปีเป็นการแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวไปสู่การปฏิบัติ โดยมีหลักคิดที่ว่าภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวหนึ่งๆ จะมีแนวทางการพัฒนาได้มากกว่าหนึ่งแนวทาง และภายใต้แนวทางการพัฒนาหนึ่งๆ จะมีโครงการ/กิจกรรมได้มากกว่าหนึ่งโครงการ/กิจกรรมที่จะต้องนำมาดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว ซึ่งจะมีผลต่อวัตถุประสงค์เป้าหมาย จุดมุ่งหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน และวิสัยทัศน์ในที่สุด นอกจากนั้น แผนพัฒนาสามปียังเป็นแผนที่มีความสัมพันธ์กับงบประมาณรายจ่ายประจำปี กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้การวางแผนพัฒนาเป็นเครื่องมือในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยนำโครงการ/กิจกรรมจากแผนพัฒนาสามปีในปีที่จะจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีไปจัดทำงบประมาณ เพื่อให้กระบวนการจัดทำงบประมาณเป็นไปด้วยความรอบคอบและผ่านกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นอกจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวและแผนพัฒนาสามปีแล้ว ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ยังได้กำหนดให้มีแผนปฏิบัติการ ซึ่งเป็นเอกสารที่รวบรวมแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณเพื่อให้ทราบกิจกรรมการพัฒนาในพื้นที่ที่ดำเนินการ ทำให้แนวทางในการ

ดำเนินงานในงบประมาณนั้น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจนในการปฏิบัติมากขึ้น มีการประสานและบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานและการจำแนกรายละเอียดต่างๆ ของแผนงาน/โครงการ อีกทั้งในแผนปฏิบัติการจะทำให้การติดตามประเมินผลเมื่อสิ้นปีมีความสะดวกมากขึ้นด้วย

ถึงแม้ว่าการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและการดำเนินตามแผน แต่ยังคงต้องอยู่ในการกำกับดูแลและตรวจสอบจากรัฐบาลและประชาชน นอกจากนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตระหนักว่าแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาระดับต่างๆ ได้แก่ แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนของกระทรวง (แผนระดับชาติ) ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาจังหวัด(แผนระดับจังหวัด) ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและแผนพัฒนาอำเภอ (แผนระดับอำเภอ)

องค์กรในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2548 ได้กำหนดองค์กรในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ สรุปได้ ดังนี้

- 1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่กำหนดแนวทางการพัฒนาของท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ การผังเมือง ตลอดจนให้คำปรึกษาหารือเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น
- 2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่จัดทำร่างแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นกำหนด
- 3) คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่กำหนดกรอบทิศทางแนวทาง รวมทั้งประสานการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาจังหวัด อำเภอ ตรวจสอบวิเคราะห์และประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด และให้ความเห็นชอบร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประสานแผนคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นอาจมอบอำนาจในการให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นให้คณะกรรมการประสานแผนระดับอำเภอ เพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนได้ภายใต้ การกำหนดกรอบนโยบาย แนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการประสานแผนกำหนด สำหรับองค์ประกอบขององค์กรในการจัดทำและประสานแผนพัฒนา (ยกเว้นคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา) จะมีลักษณะ “ไตรภาคี” โดยมีองค์ประกอบจากตัวแทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนของราชการบริหารส่วนภูมิภาคและรัฐวิสาหกิจ และตัวแทนจากภาคประชาชนในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการประสานงานและบูรณาการ รวมทั้งสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้ชัดเจนเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินการต่างๆ ของภาครัฐได้เข้ามามีข้อมูลข่าวสาร มีโอกาสมาแสดงความคิดเห็น แสดงความห่วงกังวลต่อแนวทางการดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐต่อการตัดสินใจของผู้บริหารส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการมาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ร่วมตัดสินใจรับผลจากการตัดสินใจ ให้การปรึกษาหารือ และร่วมกันประเมินผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นพื้นฐานในวิถีทางประชาธิปไตย ทั้งนี้การมีส่วนร่วมยังรวมถึงการมาร่วมกันคิดถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาของชุมชน ร่วมออกแบบอนาคตของชุมชนโดยคนในชุมชนเอง โดยผู้ที่ควรเข้ามาเกี่ยวข้องหรือเข้ามามีส่วนร่วมคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ รวมถึงกลุ่มคนที่รวมตัวกันเป็นองค์กรทางสังคมของพลเมืองที่เรียกว่าภาคประชาสังคม (Civil Society) เช่น กลุ่ม ชมรม องค์กรสาธารณประโยชน์ต่างๆ

การดำเนินการเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการได้ทั้ง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน โดยผู้บริหารท้องถิ่นควรสนับสนุนให้มีการทำแผนชุมชนให้เกิดขึ้นในทุกหมู่บ้าน โดยการให้คำแนะนำในการจัดทำ ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ สนับสนุนข้อมูลเพื่อการจัดทำแผนชุมชน สนับสนุนการจัดเวทีประชาคมอย่างสร้างสรรค์ และพิจารณานำโครงการหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกับชุมชน หรือโครงการหรือกิจกรรมที่เกินขีดความสามารถของชุมชน มาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี

ในขณะที่ภาคประชาชนควรเข้าร่วมการประชุมประชาคมอย่างสร้างสรรค์ทุกครั้งที่มีการจัดประชุมประชาคม เพื่อทำแผนพัฒนาสามปีหรือแผนอื่นๆ ซึ่งการประชุมประชาคมมักอยู่ในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมของทุกปี โดยที่ประชาชนหรือชุมชนควรรวมตัวกันจัดทำแผนของชุมชนหรือแผนของหมู่บ้านของตนไว้ โดยใช้ข้อมูลจากที่เก็บเองหรือข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ มาสนับสนุนการจัดทำแผนชุมชนด้วย นอกจากนี้ ยังต้องติดตามกระบวนการและขั้นตอนการยกร่างแผนพัฒนาสามปี การพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปี ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคมของทุกปี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุรงค์ พานิชานนุรักษ์ (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างกันตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัยยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

นครเศศ ประดิษฐ์วงศ์ (2551, หน้า ๙) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 96.71

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ภารกิจ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนร้อยละ 97.49 รองลงมาคือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 96.42 และภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนร้อยละ 96.21 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจพบว่า ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานของเทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ ในการใช้บริการเฉลี่ย 2 ครั้ง ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2550 สำหรับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ มีคุณภาพดี ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสะดวก ความสุภาพคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และความเข้าใจลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2551) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ครอบคลุม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการดำเนินงานโครงการด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำนวน 692 คน ได้จากการสุ่มแบบกำหนดโควตา และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 89.73 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกงานอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านโครงการจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อสถานศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ รูปแบบของพจนานุกรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 85 โครงการจักรยานเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 84 และ โครงการจัดทำหนังสือสวนมนต์แปลประจำบ้าน คิดเป็นร้อยละ 72

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้มาจากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จะได้จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง หากแต่ผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผล ให้ได้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูป

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

- เมื่อ N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
- n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่
- e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย

ตารางสำเร็จรูป ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

N	n (95%)
500	222
1,000	286
1,500	316
2,000	333
2,500	345
3,000	353
3,500	359
4,000	364
4,500	367
5,000	370
6,000	375
7,000	378
8,000	381
9,000	383
10,000	385
15,000	390
20,000	392
25,000	394
50,000	397
100,000	398
→α	400

ที่มา : ยามาเน่ (Yamane,1960 :1088 – 1089)

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมายขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการพัฒนาถนน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร

ตอนที่ 3.2 โครงการค่ายพุทธบุตร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้ที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ โครงการและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารทางราชการ หนังสือ งานวิจัย บทความ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจ ต่อภารกิจที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยวัดระดับ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval cale) ระดับความพึงพอใจ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

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

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ให้คะแนน	10	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 95	เกณฑ์ให้คะแนน	9	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 90	เกณฑ์ให้คะแนน	8	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 85	เกณฑ์ให้คะแนน	7	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 80	เกณฑ์ให้คะแนน	6	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 75	เกณฑ์ให้คะแนน	5	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 70	เกณฑ์ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 65	เกณฑ์ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 60	เกณฑ์ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เก็บร้อยละ 55	เกณฑ์ให้คะแนน	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ให้คะแนน	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการพัฒนาถนน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร

ตอนที่ 3.2 โครงการค่ายพุทธบุตร

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	193	48.25
หญิง	207	51.75
รวม	400	100

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	23	5.75
21 - 30 ปี	37	9.25
31 - 40 ปี	142	35.50
41 - 50 ปี	137	34.25
51 ปีขึ้นไป	61	15.25
รวม	400	100

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	180	45.00
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	154	38.50
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	61	15.25
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	4	1.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	1	0.25
รวม	400	100

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	15	3.75
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	22	5.50
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	84	21.00
รับจ้างทั่วไป	116	29.00
เกษตรกร/ประมง	132	33.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	9	2.25
ว่างงาน	1	0.25
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	2	0.50
อื่น ๆ	8	2.00
รวม	400	100

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 อื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ ว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	33	8.25
5,001 - 10,000 บาท	49	12.25
10,001 - 15,000 บาท	119	29.75
15,001 - 20,000 บาท	136	34.00
20,001 บาทขึ้นไป	63	15.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	324 (81.00)	56 (11.20)	17 (2.55)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.00	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	320 (80.00)	54 (10.80)	26 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.70	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	325 (81.25)	56 (11.20)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.30	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	321 (80.25)	51 (10.20)	26 (3.90)	0 (0.00)	2 (0.10)	94.45	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	327 (81.75)	53 (10.60)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.35	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	319 (79.75)	56 (11.20)	25 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.70	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	325 (81.25)	62 (12.40)	13 (1.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.60	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	331 (82.75)	56 (11.20)	10 (1.50)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.70	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	331 (82.75)	50 (10.00)	16 (2.40)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.45	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	343 (85.75)	42 (8.40)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.35	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	331 (82.75)	45 (9.00)	21 (3.15)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.15	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	348 (87.00)	38 (7.60)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.65	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	327 (81.75)	39 (7.80)	30 (4.50)	4 (0.40)	0 (0.00)	94.45	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	330 (82.50)	56 (11.20)	12 (1.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.70	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	326 (81.50)	50 (10.00)	21 (3.15)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.95	400
รวม	4928 (82.13)	764 (10.19)	283 (2.83)	20 (0.13)	5 (0.02)	95.30	6000

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	94.96	4.75	0.57	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	94.70	4.74	0.57	มากที่สุด	4
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.30	4.77	0.52	มากที่สุด	2
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	94.45	4.72	0.62	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.35	4.77	0.53	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.36	4.77	0.53	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	94.70	4.74	0.57	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.60	4.78	0.49	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.70	4.79	0.53	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.45	4.77	0.55	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.05	4.80	0.52	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	96.35	4.82	0.48	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.15	4.76	0.59	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	96.65	4.83	0.47	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.03	4.75	0.58	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	94.45	4.72	0.64	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.70	4.79	0.51	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	94.95	4.75	0.58	มากที่สุด	2
รวม	95.30	4.77	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.47$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.36 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.64$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.96 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.62$)

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	336 (84.00)	38 (7.60)	23 (3.45)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.35	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	334 (83.50)	40 (8.00)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.30	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	322 (80.50)	52 (10.40)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.75	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	331 (82.75)	49 (9.80)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.50	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	323 (80.75)	57 (11.40)	18 (2.70)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.00	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	326 (81.50)	56 (11.20)	17 (2.55)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.30	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	332 (83.00)	50 (10.00)	15 (2.25)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.50	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	340 (85.00)	42 (8.40)	16 (2.40)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.95	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	335 (83.75)	45 (9.00)	16 (2.40)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.55	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	344 (86.00)	38 (7.60)	15 (2.25)	3 (0.30)	0 (0.00)	96.15	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	331 (82.75)	40 (8.00)	27 (4.05)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.00	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	326 (81.50)	52 (10.40)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.10	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	333 (83.25)	49 (9.80)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.70	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	320 (80.00)	52 (10.40)	26 (3.90)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.50	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	327 (81.75)	53 (10.60)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.30	400
รวม	4960 (82.67)	713 (9.51)	297 (2.97)	26 (0.17)	4 (0.01)	95.33	6000

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.18	4.76	0.57	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.35	4.77	0.58	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.30	4.77	0.57	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.75	4.74	0.58	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.50	4.78	0.53	มากที่สุด	1
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.58	4.78	0.55	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.30	4.77	0.54	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.50	4.78	0.56	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.95	4.80	0.54	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงาน	95.55	4.78	0.56	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.42	4.77	0.56	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	96.15	4.81	0.52	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.10	4.76	0.56	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.17	4.76	0.55	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.70	4.79	0.52	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	94.50	4.73	0.60	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.30	4.77	0.54	มากที่สุด	2
รวม	95.33	4.77	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.42 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.17 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.60$)

ตอนที่ 2.3 การกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	340 (85.00)	43 (8.60)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.05	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	332 (83.00)	50 (10.00)	15 (2.25)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.55	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	317 (79.25)	62 (12.40)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.70	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	335 (83.75)	46 (9.20)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.70	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	335 (83.75)	48 (9.60)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.80	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	329 (82.25)	46 (9.20)	23 (3.45)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.10	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	330 (82.50)	45 (9.00)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.20	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	328 (82.00)	51 (10.20)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.25	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	361 (90.25)	24 (4.80)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.30	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	345 (86.25)	36 (7.20)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.20	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	351 (87.75)	30 (6.00)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.55	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	333 (83.25)	51 (10.20)	16 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.85	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	329 (82.25)	55 (11.00)	15 (2.25)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.55	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	310 (77.50)	53 (10.60)	36 (5.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	93.60	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	330 (82.50)	49 (9.80)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.35	400
รวม	5005 (83.42)	689 (9.19)	283 (2.83)	22 (0.15)	1 (0.00)	95.58	6000

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.56	4.78	0.54	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.05	4.80	0.51	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.55	4.78	0.54	มากที่สุด	4
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.70	4.74	0.57	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.70	4.79	0.53	มากที่สุด	3
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.80	4.79	0.52	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.71	4.79	0.54	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.25	4.76	0.55	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	97.30	4.87	0.44	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.20	4.81	0.50	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	96.20	4.81	0.52	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.55	4.83	0.50	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.85	4.79	0.49	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	94.83	4.74	0.58	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.55	4.78	0.53	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	93.60	4.68	0.64	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.35	4.77	0.55	มากที่สุด	2
รวม	95.58	4.78	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.49$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.44$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.83 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.64$)

ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานการบริการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการบริการจัดเก็บภาษี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	335 (83.75)	45 (9.00)	16 (2.40)	2 (0.20)	2 (0.10)	95.45	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	325 (81.25)	49 (9.80)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.85	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	305 (76.25)	68 (13.60)	24 (3.60)	2 (0.20)	1 (0.05)	93.70	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	311 (77.75)	67 (13.40)	19 (2.85)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.30	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	347 (86.75)	35 (7.00)	15 (2.25)	2 (0.20)	1 (0.05)	96.25	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	318 (79.50)	62 (12.40)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.85	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	308 (77.00)	68 (13.60)	20 (3.00)	3 (0.30)	1 (0.05)	93.95	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	324 (81.00)	56 (11.20)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.10	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	330 (82.50)	55 (11.00)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.70	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	322 (80.50)	57 (11.40)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.95	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสอดคล้องและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	332 (83.00)	49 (9.80)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.65	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	330 (82.50)	48 (9.60)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.35	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	317 (79.25)	62 (12.40)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.70	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	331 (82.75)	54 (10.80)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.75	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	321 (80.25)	59 (11.80)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.95	400
รวม	4856 (80.93)	834 (11.12)	279 (2.79)	26 (0.17)	5 (0.02)	95.03	6000

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	94.91	4.75	0.59	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.45	4.77	0.59	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	94.85	4.74	0.58	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	93.70	4.69	0.63	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	94.30	4.72	0.59	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	96.25	4.81	0.54	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.90	4.75	0.56	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	94.85	4.74	0.55	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	93.95	4.70	0.62	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.10	4.76	0.55	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.70	4.79	0.50	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.32	4.77	0.54	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	94.95	4.75	0.56	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.65	4.78	0.51	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.35	4.77	0.55	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.13	4.76	0.54	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	94.70	4.74	0.57	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.75	4.79	0.50	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	94.95	4.75	0.56	มากที่สุด	2
รวม	95.03	4.75	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.32 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.91 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.95 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.62$)

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการพัฒนาถนน

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการพัฒนาถนน

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	333 (83.25)	54 (10.80)	12 (1.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.95	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	333 (83.25)	49 (9.80)	15 (2.25)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.60	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	334 (83.50)	46 (9.20)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.60	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	324 (81.00)	57 (11.40)	15 (2.25)	3 (0.30)	1 (0.05)	95.00	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	339 (84.75)	43 (8.60)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.00	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	331 (82.75)	48 (9.60)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.45	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	334 (83.50)	46 (9.20)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.60	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	339 (84.75)	45 (9.00)	15 (2.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	337 (84.25)	44 (8.80)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.85	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการพัฒนาถนน (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	333 (83.25)	49 (9.80)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.70	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	327 (81.75)	47 (9.40)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.95	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	335 (83.75)	38 (7.60)	26 (3.90)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.35	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	334 (83.50)	39 (7.80)	25 (3.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.25	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	337 (84.25)	38 (7.60)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.55	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	342 (85.50)	37 (7.40)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.95	400
รวม	5012 (83.53)	680 (9.07)	283 (2.83)	24 (0.16)	1 (0.00)	95.59	6000

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อภารกิจด้านการพัฒนาถนน

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.63	4.78	0.53	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.95	4.80	0.49	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.00	4.80	0.51	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.75	4.79	0.52	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.45	4.77	0.54	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.10	4.81	0.50	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.85	4.79	0.52	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.33	4.77	0.56	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.70	4.79	0.52	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.95	4.75	0.58	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.35	4.77	0.57	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.58	4.78	0.56	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.25	4.76	0.58	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.55	4.78	0.55	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.95	4.80	0.54	มากที่สุด	1
รวม	95.59	4.78	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการพัฒนาถนน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบ
ครบวงจร

ดัชนีชี้วัดความพึง พอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวเกี่ยวกับโครงการ อย่างทั่วถึง	327 (81.75)	44 (8.80)	27 (4.05)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.80	400
2. มีการใช้เทคโนโลยี ในการประชาสัมพันธ์ โครงการ	329 (82.25)	47 (9.40)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.25	400
3. มีการใช้ทรัพยากร ของหน่วยงานอย่าง คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	334 (83.50)	49 (9.80)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.80	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถ ดำเนินโครงการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	334 (83.50)	48 (9.60)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.80	400
5. ผลการดำเนิน โครงการบรรลุตาม วัตถุประสงค์/ เป้าหมาย	325 (81.25)	54 (10.80)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.10	400
6. การจัดโครงการ สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน	332 (83.00)	49 (9.80)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.60	400
7. ประสิทธิภาพของ โครงการสามารถ พัฒนาชุมชนได้อย่าง ยั่งยืน	325 (81.25)	52 (10.40)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.00	400

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	320 (80.00)	53 (10.60)	25 (3.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.55	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	330 (82.50)	54 (10.80)	16 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.70	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	329 (82.25)	47 (9.40)	21 (3.15)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.05	400
รวม	3285 (82.13)	497 (9.94)	205 (3.08)	12 (0.12)	1 (0.01)	95.27	4000

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.28	4.76	0.55	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	94.80	4.74	0.60	มากที่สุด	3
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	95.25	4.76	0.55	มากที่สุด	2
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด	1
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	95.38	4.77	0.54	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด	1
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	95.10	4.76	0.56	มากที่สุด	3
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	95.60	4.78	0.53	มากที่สุด	2
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.10	4.76	0.56	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	94.55	4.73	0.59	มากที่สุด	3
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.70	4.79	0.50	มากที่สุด	1
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	95.05	4.75	0.59	มากที่สุด	2
รวม	95.27	4.76	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 และตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง อันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง อันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.59$)

ตอนที่ 3.2 โครงการค่ายพุทธบุตร

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการค่ายพุทธบุตร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	329 (82.25)	54 (10.80)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.50	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	321 (80.25)	56 (11.20)	19 (2.85)	3 (0.30)	1 (0.05)	94.65	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	333 (83.25)	37 (7.40)	24 (3.60)	6 (0.60)	0 (0.00)	94.85	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	320 (80.00)	48 (9.60)	27 (4.05)	5 (0.50)	0 (0.00)	94.15	400
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	317 (79.25)	53 (10.60)	24 (3.60)	5 (0.50)	1 (0.05)	94.00	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	335 (83.75)	46 (9.20)	16 (2.40)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.65	400
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	321 (80.25)	61 (12.20)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.15	400

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการค่ายพุทธบุตร(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	338 (84.50)	45 (9.00)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.95	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	322 (80.50)	58 (11.60)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.05	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	324 (81.00)	56 (11.20)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.15	400
รวม	3260 (81.50)	514 (10.28)	196 (2.94)	28 (0.28)	2 (0.01)	95.01	4000

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการค่ายพุทธบุตร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	95.50	4.78	0.53	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	94.65	4.73	0.60	มากที่สุด	3
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.85	4.74	0.63	มากที่สุด	2
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	94.74	4.74	0.60	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	94.15	4.71	0.65	มากที่สุด	3
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด	4
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	95.65	4.78	0.54	มากที่สุด	1
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.15	4.76	0.52	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.38	4.77	0.53	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.95	4.80	0.52	มากที่สุด	1
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.05	4.75	0.54	มากที่สุด	3
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	95.15	4.76	0.54	มากที่สุด	2
รวม	95.01	4.75	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 และตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการค่ายพุทธบุตร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.01 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.74 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.66$)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ
2. ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ
3. ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี
5. ภารกิจด้านการพัฒนาถนน

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร
2. โครงการค่ายพุทธบุตร

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.55) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการพัฒนาถนน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.56) อันดับที่สุด คือ ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.55) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.56) (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ	95.30	4.77	0.55	มากที่สุด	4
2. ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ	95.33	4.77	0.56	มากที่สุด	3
3. ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	95.58	4.78	0.54	มากที่สุด	2
4. ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี	95.03	4.75	0.56	มากที่สุด	5
5. ภารกิจด้านการพัฒนาถนน	95.59	4.78	0.54	มากที่สุด	1
รวม	95.37	4.77	0.55	มากที่สุด	

และสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.14 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.55) และรองลงมาอันดับที่สองคือ โครงการค่ายพุทธบุตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.01 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.58) (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร	95.27	4.76	0.55	มากที่สุด	1
2. โครงการค่ายพุทธบุตร	95.01	4.75	0.58	มากที่สุด	2
รวม	95.14	4.76	0.56	มากที่สุด	

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 และส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ในส่วนการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตร/ประมง มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 อื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ ว่างาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

การให้บริการในภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.59)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.36 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.64$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.96 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.62$)

ตอนที่ 2.2 การกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

การให้บริการในภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.42 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการ

ประชาสัมพันธกิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.17 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.60$)

ตอนที่ 2.3 การกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

การให้บริการในภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.49$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.44$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.83 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.64$)

ตอนที่ 2.4 การกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี

การให้บริการในการกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.32 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.56)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, S.D.=0.57)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.91 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70 ($\bar{X}=4.69$, S.D.=0.63)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.95 ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.62)

ตอนที่ 2.5 การกิจด้านการพัฒนาถนน

การให้บริการในการกิจด้านการพัฒนาถนน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.54)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร

การให้บริการในโครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.59$)

ตอนที่ 3.2 โครงการค่ายพุทธบุตร

การให้บริการในโครงการค่ายพุทธบุตร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.01 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.74 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.66$)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

2. การกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. การกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

5. การกิจด้านการพัฒนาถนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดการเรื่องขยะในบริเวณพื้นที่ชุมชนให้เรียบร้อยมากยิ่งขึ้น
- ควรมีกิจกรรมระหว่างหมู่บ้านเพื่อสร้างความสามัคคีมากยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มการจัดการดูแลต้นไม้ที่ขวางทางตามชกชอย เพื่อลดความอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
- ควรเพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างในบางพื้นที่ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- ควรเพิ่มถังขยะให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีการจัดการท่อระบายน้ำเสียไม่ให้ส่งผลกระทบต่อประชาชน
- ควรลงพื้นที่ร่วมมือแก้ไขปัญหของชุมชน เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ
- ควรมีมาตรการแก้ไขปัญหเส้นทางจราจรในบางหมู่บ้าน
- ควรมีการจัดการเรื่องขยะในบริเวณพื้นที่ชุมชนให้เรียบร้อยมากยิ่งขึ้น
- ควรมีโครงการการทำความสะดวกถนนหน้าบ้านของตัวเองเพื่อสร้างจิตสำนึกในการทิ้ง
- ควรมีระบบเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดูแลเรื่องระบบความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- ควรเพิ่มถังขยะให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และจัดเก็บขยะอย่าง

สม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการ ให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับ ความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน ช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการ ดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
แผนพัฒนาสามปีแผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล. มปป.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รม. (การเมืองและการ
ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์เนต พรินต์ติ้ง
เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
- เทพนิมิต พิมพ์วงศ์. (2545). ความหมายความพึงพอใจ. วารสารทันตภูธร, 6 (1), หน้า 11-12
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการไทย, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2547), หน้า 125.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง, 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2550, (กรุงเทพมหานคร :
โครงการจัดพิมพ์คอบไฟ, 2550), หน้า 89.
- ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์, การบริหารราชการไทย, (เชียงใหม่ : สำนักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), หน้า 193.
- นครเรศ ประดิษฐ์วงศ์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล
ตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.
2542
- ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ. ข้อมูลกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี. 2550
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540, มาตรา 284
- สถาบันพระปกเกล้า. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณสำหรับท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
: สถาบันพระปกเกล้า, 2556.

- สมบูรณ์ สุขสำราญ, “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ”, วารสารราชบัณฑิตยสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2545, หน้า 343-344.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543'
- สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน. การขับเคลื่อนกระบวนการแผนชุมชน. 2553
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*, กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 173-174
- อมรรัตน์ เขาวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- Jack C. Plano and Others, *Political Science Dictionary* (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, *การปกครองท้องถิ่น พิมพ์ครั้งที่ 3* (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, T. (1960). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice.

ภาคผนวก

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)





แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี
 ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
4. อาชีพหลัก
 ผู้ประกอบการ/นายจ้าง พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 ค้าขาย/อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป
 เกษตร/ประมง แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ
 ว่างาน นักเรียน/นักศึกษา
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่นๆ ระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 5,001 บาท 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ภารกิจที่ 1 ภารกิจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 2 ภารกิจด้านบริการจัดเก็บขยะ

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 3 ภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 4 ภารกิจด้านการบริการจัดเก็บภาษี

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 5 ภารกิจด้านการพัฒนาถนน

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น
1. โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิลแบบครบวงจร

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น (ต่อ)
2. โครงการค่ายพุทธบุตร

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้