



รายงาน
การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญและคณะ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ในปีงบประมาณ 2566 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) (3) ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) และ(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จำนวน 297 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2566 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) (3) ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) และ(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.660) คิดเป็นร้อยละ 93.20 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.584) คิดเป็นร้อยละ 91.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.626) คิดเป็นร้อยละ 92.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.611) คิดเป็นร้อยละ 92.22

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.610) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.608) คิดเป็นร้อยละ 92.16

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.638) คิดเป็นร้อยละ 92.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.660) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.666) คิดเป็นร้อยละ 93.32

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.654) คิดเป็นร้อยละ 93.08

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.654) คิดเป็นร้อยละ 93.08

3. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.638) คิดเป็นร้อยละ 92.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.685) คิดเป็นร้อยละ 93.70

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.691) คิดเป็นร้อยละ 93.82

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.675) คิดเป็นร้อยละ 93.50

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.672) คิดเป็นร้อยละ 93.44

4. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.694) คิดเป็นร้อยละ 93.88

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.710) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.715) คิดเป็นร้อยละ 94.30

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.709) คิดเป็นร้อยละ 94.18

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.707) คิดเป็นร้อยละ 94.14

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการสาธารณะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ คูแลรับผิตขอบจำนวน 7 หมู่บ้าน ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาณาเขตติดต่อกับเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีการขยายตัวของสังคมเมืองกลายเป็นสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีประชากร อาศัยอยู่เรียงรายตามเส้นทางคมนาคมสายหลัก ส่วนชุมชนดั้งเดิมจะอาศัยกันอยู่เป็นกลุ่มแบบ สังคมชนบทเกษตรกรรมชานา ประชาชนคนในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา ทำ สวน เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง อาชีพประจำ และทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีมาก เนื่องจากมีการ

ปรับปรุงและพัฒนาจัดกิจกรรมต่างๆ ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามการทำงานในพื้นที่ และการให้บริการเป็นที่ประทับใจ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร “แหล่งผลิตอาหารปลอดภัย บริหารโปร่งใส ประชาชนร่วมใจ อนุรักษ์ไว้ซึ่งทรัพยากร...” โดยมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ดังนี้

1. การดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในชุมชนแต่ละชุมชนดีขึ้นเป็นที่น่าพอใจด้วยความร่วมมือร่วมใจของประชาชนแต่ละชุมชนโดยภาพรวม แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ควรเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณริมถนนสายสามแยกช่องสะแก-องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน(สี่แยกไฟแดงริมถนนชลประทาน) เนื่องจากมีหญ้าขึ้นปกคลุมช่วงฤดูฝน มีการทิ้งขยะสองฝั่งถนน และมีกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาบนเส้นทางดังกล่าว ควรมีการปักป้ายสื่อความหมาย มีการรณรงค์ขอความร่วมมือในการดูแลรักษาความสะอาดดังกล่าว

2. การติดตามดูแลซ่อมแซมไฟส่องสว่างภายในแต่ละชุมชน ป้ายเตือนอันตรายอุบัติเหตุ ควรมีการติดตั้งกล้องที่วิ้งจรปิดเพิ่มเติม ตามจุดเสี่ยงอันตรายสำคัญๆ ให้ครบทุกจุด เพื่อเป็นการป้องกันภัยอุบัติเหตุและทรัพย์สินของประชาชน เนื่องจากมีพื้นที่ติดต่อกับสังคมเมือง มีถนนเข้าออกผ่านชุมชนหลายๆ เส้นทาง

3. การปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อความสะอาดสวยงามของแต่ละชุมชน ตลอดจนสองฝั่งริมถนนเส้นทางคมนาคม โดยอาจจะสร้างเป็นสัญลักษณ์ให้ผู้เดินทางผ่านไปมาได้ทราบถึงจุดเด่นของตำบลหนองโสน เช่น ชมพู่เมืองเพชรบุรี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้วยจุดเด่นทางด้านแหล่งผลิตสินค้าการเกษตรที่มีชื่อเสียงเรื่องชมพู่เพชร ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ควรให้การส่งเสริมประชาสัมพันธ์โดยการจัดงานวันชมพู่เพชร ประจำปีให้ยิ่งใหญ่ หลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมา ทั้งนี้ควรติดต่อประสานงานเพื่อขอรับการสนับสนุนประชาสัมพันธ์การจัดงานเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจากหน่วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเพชรบุรี หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งด้านงบประมาณและอื่นๆ เพื่อฟื้นฟูและกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนผ่านการท่องเที่ยวดังกล่าว

2. สืบเนื่องจากการขยายตัวของสังคมเมืองเข้ามายังพื้นที่ ทำให้มีสิ่งปลูกสร้าง อาคารพาณิชย์ หมู่บ้านจัดสรร เพิ่มมากขึ้น ควรมีการเตรียมการวางแผนรองรับ ด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของชุมชน การขุดลอกท่อระบายน้ำ และการบำบัดน้ำเสีย น้ำท่วมขังในชุมชนต่อไป

3. ควรมีการเตรียมจัดทำแผนรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติและภัยแล้ง ตามที่กรมอุตุนิยมวิทยาได้คาดการณ์พยากรณ์ล่วงหน้าไว้ในปลายปี 2566 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก ภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง

- ควรมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านแต่ละชุมชนได้เตรียมการ เก็บกักน้ำสำรองไว้ใช้ในครัวเรือน การขุดลอกสระน้ำ คลองลำน้ำต่างๆ เพื่อการอุปโภค-บริโภค
- การเตรียมความพร้อมสำหรับปัญหาอัคคีภัย หน้าแล้งควรมีการติดตั้ง อุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันไฟไหม้ ไว้ตามจุดเสี่ยงภัยสำคัญๆ ของแต่ละชุมชน โดยเฉพาะบ้านเรือนที่อยู่อาศัย

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่าย ที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไป

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	49
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	55
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	61

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญในมาตรา 249 คือ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา 250 ยังได้บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน มาตรา 253 โดย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานอีกด้วย

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ซึ่งประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และ มาตรา 68 โดยที่ มาตรา 67 เป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งสามมาตรา มีใจความดังนี้

“มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง”

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมิณผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นผู้ดำเนินการทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) (3) ด้านสาธารณสุข (โครงการลดปริมาณขยะ) และ(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2566 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ประมาณ 400 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวินิจฉัยนี้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ต่อ

ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้าน
การศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) (3) ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณ
ขยะ) และ(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการ
บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยนี้ทำการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและ
ภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองโสนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ใน
ปีงบประมาณ 2566

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองโสน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ
บริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองโสนตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง
และพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
6. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นิยามของคำว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นั้น ได้มีนักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Montagu (1984) นิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็น การปกครองที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีการเลือกตั้งผู้บริหารโดยอิสระ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ มีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลางภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อำนาจสูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

Wit (1967) ได้ให้ความสำคัญในประเด็นของการใช้อำนาจ มองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน

เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้นิยามของคำว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อ

ประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล), องค์กรบริหารส่วนตำบล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง
3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร
4. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน
5. ลดภาระด้านงบประมาณและอัตรากำลังของส่วนกลาง

จากที่กล่าวมาสะท้อนให้เห็นภาพถึงความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชน สอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง
3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล
4. เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล อันเนื่องมาจากภารกิจของรัฐบาลที่มีอยู่อย่างกว้างขวาง และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะในท้องถิ่นนั้นๆไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น จึงสมควรให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการดังกล่าวเอง

5. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

อย่างไรก็ดี แม้จะมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่รัฐบาลกลางก็สามารถควบคุมกำกับดูแลได้ด้วยมาตรการดังต่อไปนี้

1. โดยการตรากฎหมายเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น

2. ควบคุมโดยการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง หากเกินกว่านั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระเบียบทางการคลังที่คอยควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากการตรวจสอบโดยภาคประชาชน

3. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่ในการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Cochran and Malone (1995) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะยังเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ

Peters (1999) ที่ได้นิยาม “นโยบายสาธารณะ” ว่าเป็น กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

ประยูร กาญจนดล (2549, 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลาย ขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆ ซึ่ง Lineburry (1993) ได้ จำแนกองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
2. ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย
3. ต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่
4. ต้องประกาศให้สาธารณชนรับรู้
5. ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้

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

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ
2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ
 - นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม
 - นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการสาธารณะ

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะกล่าวได้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน สิ้นเปลืองงบประมาณและไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตได้ตามแผนและผู้ให้บริการเข้าถึงบริการได้นั้น ก็ถือว่าเป็นระบบการให้บริการที่ดี (Verma, 1986 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีษิต, 2538: 30) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า(Input) สู่กระบวนการผลิต(Process) และได้ผลผลิตเกิดขึ้น(Output) ตามแนวคิดเชิงระบบ(System Approach) ที่จะเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นแล้วการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงการให้บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะนำมาเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า(Input) ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gillbert and Guthrie(1977 อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปรง, 2541 : 15) ในเรื่องผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการ ส่วน Weber(1966 อ้างถึงใน อรุณช แก้วสอง, 2548: 24) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ที่เป็นอคติ ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์

หลักการและแนวทางในการบริการสาธารณะ

มิลล์เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจนอาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้มีลล์เล็กเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ในขณะที่ ภัทรดา ลิ้มพะสุด (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนัยนี้ จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มี ความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไป นิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

อารี พันธมณี(2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือ เป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

ดังนั้นแล้ว ความพึงพอใจในการให้บริการจึงเป็นเรื่องของความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและ สภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ดังนั้นแล้วจึงต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ขณะที่นักวิชาการได้ให้นิยามของคำว่า “การบริการ” ในมิติที่กว้างกว่า นักวิชาการมองว่า การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายหรือการปฏิบัติงาน เป็นสินค้าที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที (จินตนา บุญบงการ, 2545; ฉัตรพร เสมอใจ, 2546; สมิต สัจฉกร, 2550)

เมื่อมีการให้บริการ ผู้ให้บริการย่อมหวังให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กล่าวคือ การมีภาวะการณ์หรือมีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือการปฏิบัติงาน (ปริญา จเรรัตน์ และคณะ, 2546; วาทีณี ไล้ง้อ, 2549) ขณะที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) มองว่า ความพึงพอใจในมิได้เกิดเฉพาะแต่กับผู้รับบริการเท่านั้น ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะมีความพึงพอใจได้ ซึ่งทั้งสองถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

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

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป

3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกันบางที่ความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งลำดับความต้องการพื้นฐาน เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น

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

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

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

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

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs)

เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลงหันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆมาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

ซึ่งจะพบได้ว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด

การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความถึงภาการณั แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18 - 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้

บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน“การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่าการบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งใน ภาครัฐการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ ด้วยเสมอยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมี การบริการที่ดีกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่ม ลูกค้านใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้ มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การ พัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาส แก่คู่แข่งชั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรรวงศ์ศุภทัต. (2557). กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทลเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะ ของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มา รับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการ ในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเป็ลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจใน ความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้าน ความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ สามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 - 20) กล่าวว่าไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญ ของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้า โดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจ การตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. บรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่าง แท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ Parasurman Zeithal and Barry (1990, อ้างถึงใน อรณุช แก้วส่อง, 2548: 18 - 19) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ ต่างๆ ดังนี้

1.ความเชื่อถือได้(Reliability) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

2.การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี

3.ความสามารถ(Competence) ความสามารถต่างๆของผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะ ให้บริการ

4.การเข้าถึงบริการ(Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

5.ความสุภาพ อ่อนโยน(Courtesy) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อ ผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี

6.การสื่อสาร(Communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7.ความซื่อสัตย์(Credibility)

8.ความมั่นคงปลอดภัย (Safety)

9.ความเข้าใจ (Understanding) ความเข้าใจในที่นี้คือความเข้าใจในตัวผู้รับบริการของผู้ให้บริการ คือ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10.การสร้างสิ่งที่จับต้องได้(Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่ให้บริการให้สะอาดและสวยงาม

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สภาพการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้อาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ พออธิบายได้ดังนี้

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อมร รักษาสัตย์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ซึ่งการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให่วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการ เจริญรูปแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่ง

ลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะ ติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลียงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

6. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

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

และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผล

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

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่ง ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า คนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการศึกษา วางแผน และดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งในมิติด้านสภาพชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมนั้นอาจอยู่ในรูปของแรงงานหรือเงินทุน แล้วแต่ศักยภาพของสมาชิก และจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

สฤณี ฝาอาจ และคณะ (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี ประกอบอาชีพรับจ้าง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก (=4.53) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) (= 4.63) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) (= 4.62) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (= 4.55) และลำดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) (= 4.35)

ธรรม ขนาศักดิ์ (2560: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 194 แห่ง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา สรุปว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทน้ำมัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 2) งานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องสูบน้ำเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ประสบภัยของจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 3) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการสาธารณะ (สนามกีฬา) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 อยู่ใน

ระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานการให้บริการห้องประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ตามลำดับ

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเต็ต อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเต็ตมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.557 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็น คือ 1) ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.573 คิดเป็นร้อยละ 91.45 2) ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.510 คิดเป็นร้อยละ 90.20 3) ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.543 คิดเป็นร้อยละ 90.80 4) ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.568 คิดเป็นร้อยละ 91.36 และ 5) ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.593 คิดเป็นร้อยละ 91.86 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพผสมผสานร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) (3) ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) และ(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. การเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเป็นกลุ่มประชากร (population) จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

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

3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด(ภาคผนวก ข) เพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการ และประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนในแต่ละภาระงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ดังนี้

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

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

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (ร้อยละ 20.0 - 30)
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก (ร้อยละ 70.2 - 90)

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

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล และภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผลการประเมินดังนี้

1. ประสานงานกับผู้ประสานงานในพื้นที่วิจัย
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง
2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 103 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณสมบัติตัวไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 คุณสมบัติตัวไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติตัวไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	150	50.51
หญิง	147	49.49
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	5.05
20 - 40 ปี	132	44.44
41 - 60 ปี	130	43.77
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	20	6.73

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	7.07
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	36	12.12
เกษตรกรกรรม	109	36.70
รับจ้าง	126	42.42
อื่นๆ	5	1.68
การอยู่อาศัยในพื้นที่		
อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	254	85.52
อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 - 5 ปี	36	12.12
อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี	7	2.36

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ	4.604	0.556	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.597	0.565	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.578	0.549	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.569	0.583	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.573	0.563	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.584	0.563	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.620	0.542	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.658	0.525	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.692	0.492	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.563	0.524	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.598	0.522	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.626	0.521	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.632	0.514	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.619	0.516	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.596	0.511	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.599	0.523	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.609	0.551	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.611	0.523	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.612	0.541	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พักขณะรอรับบริการ	4.626	0.527	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด	4.635	0.537	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน	4.582	0.542	มากที่สุด
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ	4.595	0.552	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.610	0.540	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.608			
= 4.608*20			
ร้อยละ = 92.16			

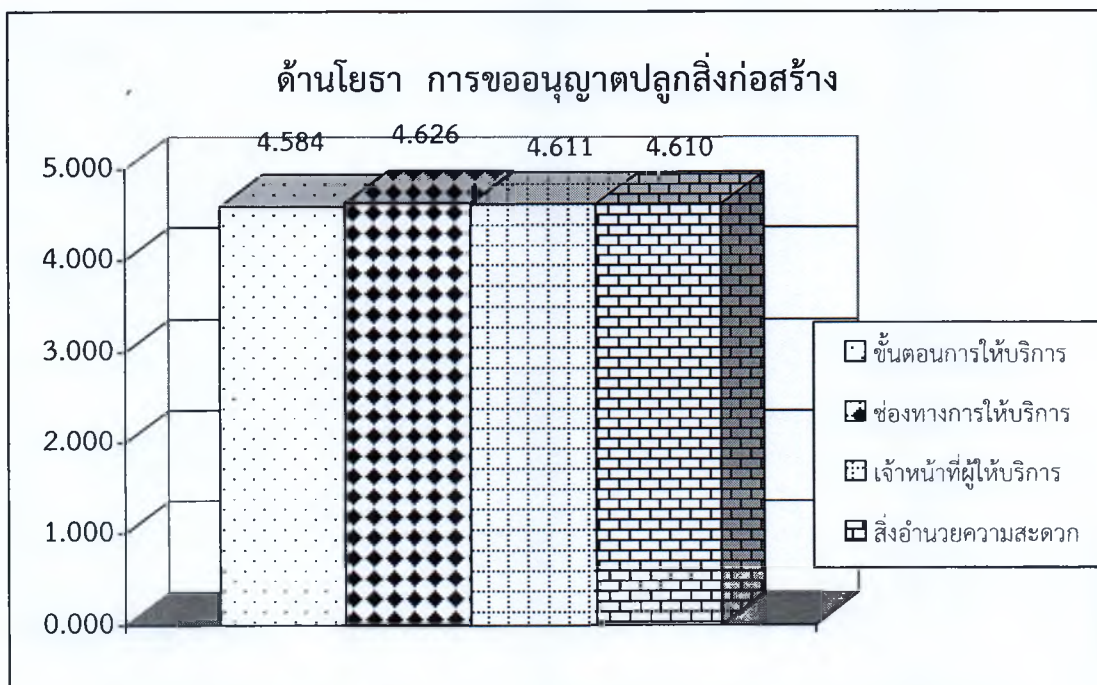
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.584) คิดเป็นร้อยละ 91.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.626) คิดเป็นร้อยละ 92.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.611) คิดเป็นร้อยละ 92.22

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.610) คิดเป็นร้อยละ 92.20



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ	4.633	0.539	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.640	0.517	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.642	0.512	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.626	0.558	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.647	0.558	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.638	0.537	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.628	0.547	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.658	0.513	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.722	0.507	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.633	0.562	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.657	0.548	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.660	0.535	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.724	0.521	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.664	0.536	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.632	0.554	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.642	0.548	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.666	0.506	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.666	0.533	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.658	0.514	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พักผ่อนรอรับบริการ	4.654	0.532	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด	4.672	0.552	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน	4.656	0.545	มากที่สุด
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ	4.629	0.560	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.654	0.541	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.654		
	= 4.654*20		
ร้อยละ	= 93.08		

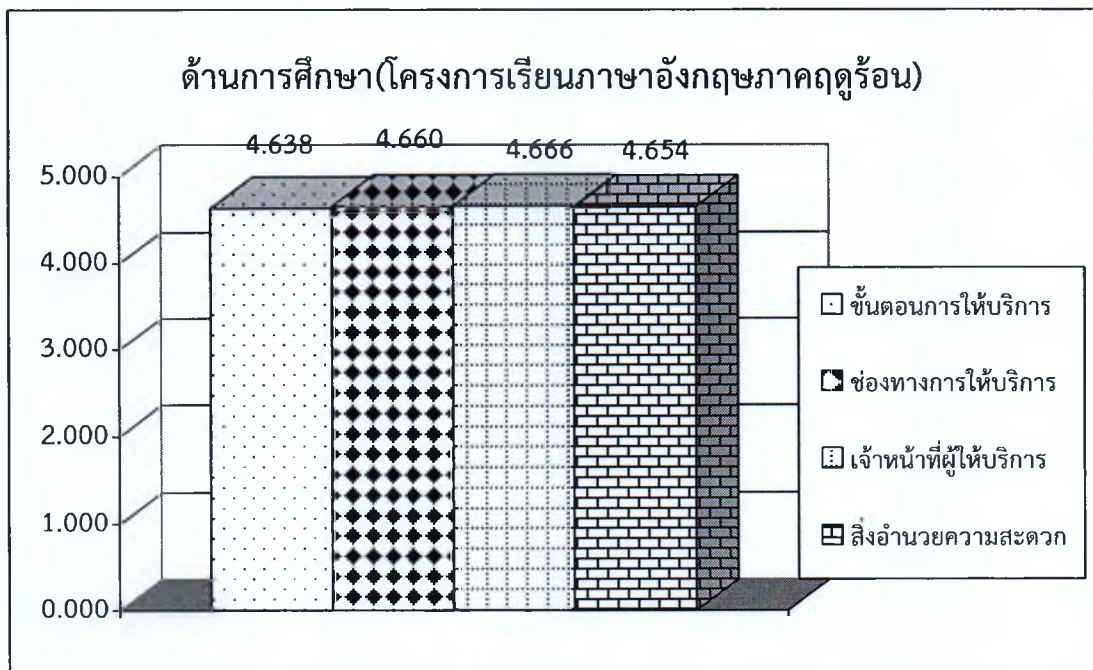
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.638) คิดเป็นร้อยละ 92.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.660) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.666) คิดเป็นร้อยละ 93.32

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.654) คิดเป็นร้อยละ 93.08



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ	4.654	0.554	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.628	0.539	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.647	0.548	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.635	0.590	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.627	0.566	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.638	0.559	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.679	0.539	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.692	0.508	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.754	0.504	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.660	0.542	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.641	0.562	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.685	0.531	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.741	0.507	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.709	0.532	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.682	0.576	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.681	0.551	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.642	0.508	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.691	0.535	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.694	0.544	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พักขณะรอรับบริการ	4.672	0.536	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด	4.702	0.521	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน	4.643	0.537	มากที่สุด
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ	4.664	0.564	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.675	0.540	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.672			
= 4.672*20			
ร้อยละ = 93.44			

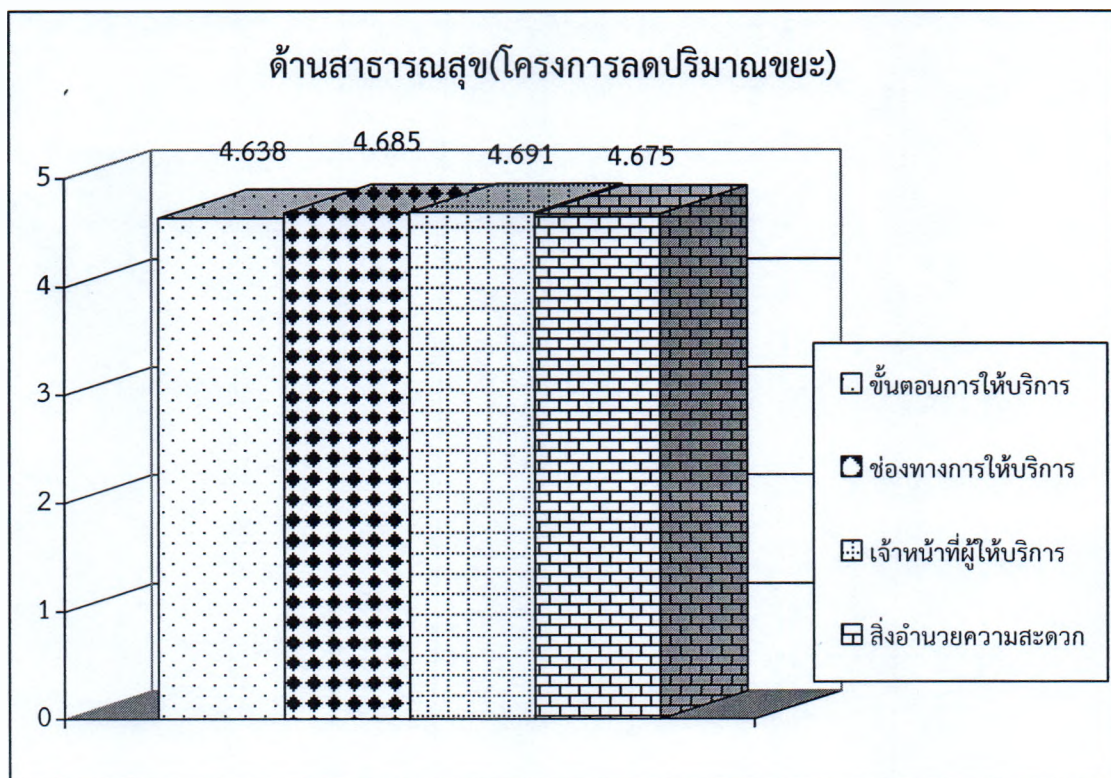
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.638) คิดเป็นร้อยละ 92.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.685) คิดเป็นร้อยละ 93.70

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.691) คิดเป็นร้อยละ 93.82

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.675) คิดเป็นร้อยละ 93.50



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ	4.674	0.548	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	4.693	0.517	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	4.708	0.511	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.691	0.594	มากที่สุด
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.702	0.568	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.694	0.548	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.686	0.547	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	4.708	0.524	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.742	0.507	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	4.710	0.541	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.704	0.524	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.710	0.529	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.732	0.532	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.712	0.538	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.716	0.523	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.705	0.536	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.711	0.512	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.715	0.528	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	4.718	0.532	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พักขณะรอรับบริการ	4.707	0.526	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด	4.720	0.512	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน	4.701	0.524	มากที่สุด
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ	4.699	0.538	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.709	0.526	มากที่สุด
เฉลี่ย = 4.707			
= 4.707*20			
ร้อยละ = 94.14			

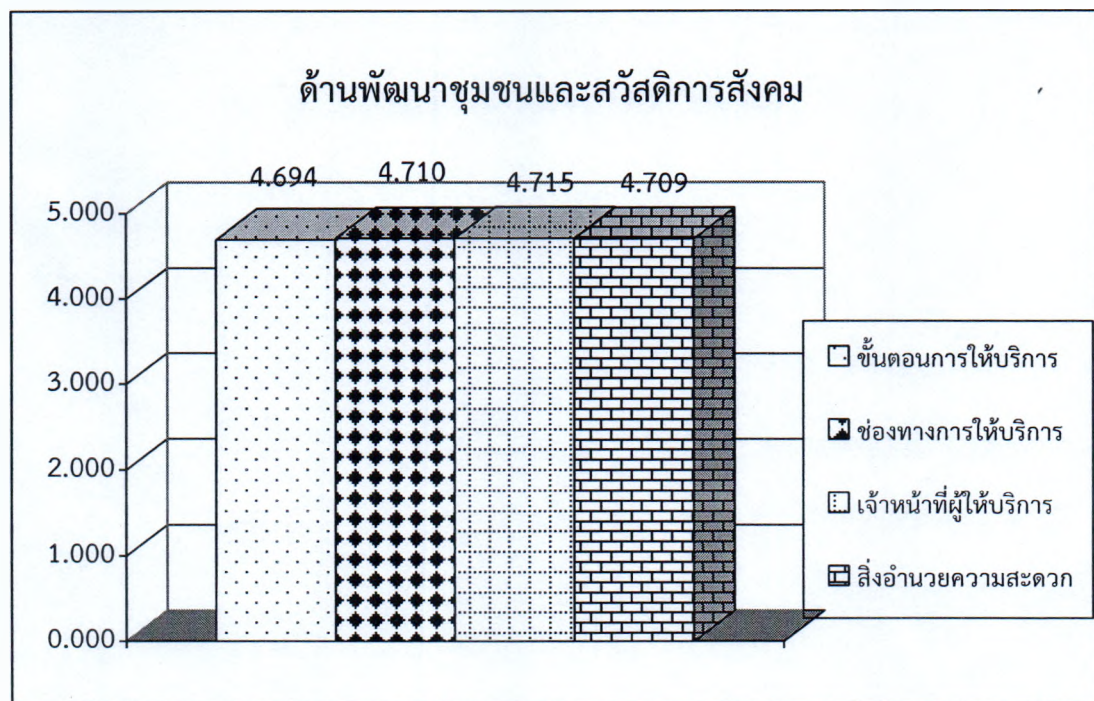
จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.694) คิดเป็นร้อยละ 93.88

ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.710) คิดเป็นร้อยละ 94.20

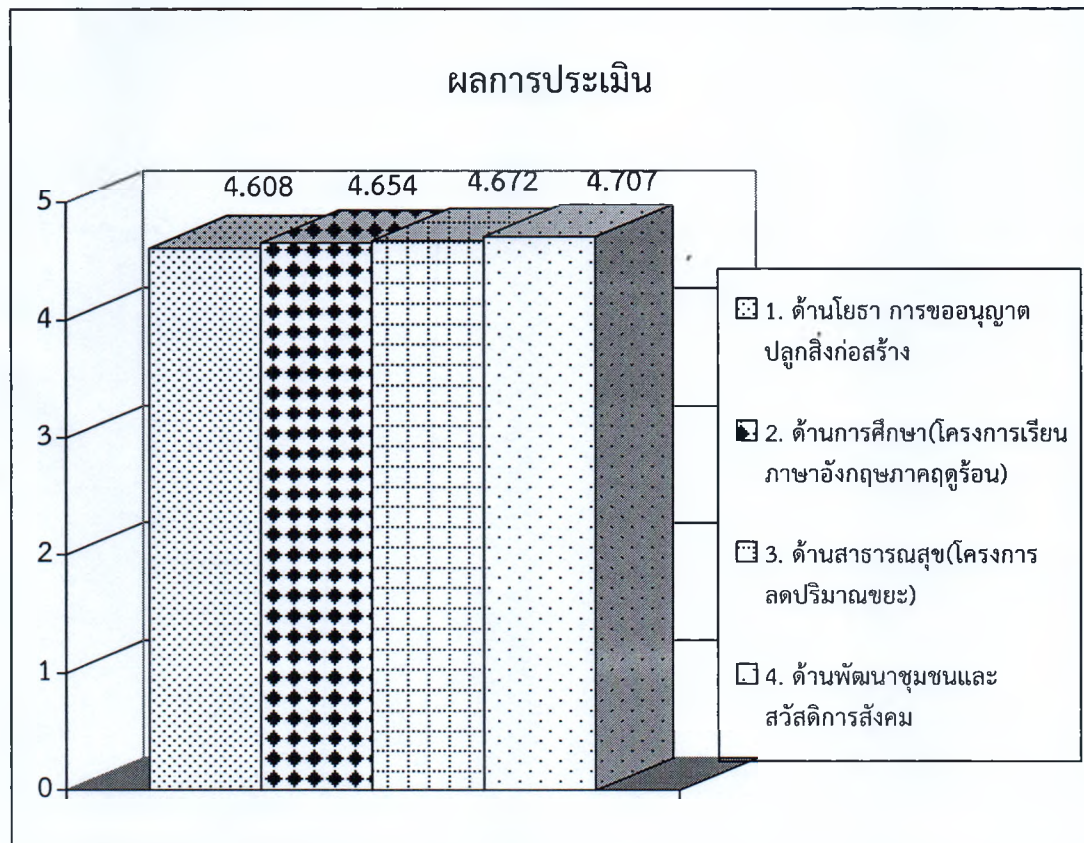
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.715) คิดเป็นร้อยละ 94.30

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.709) คิดเป็นร้อยละ 94.18



ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง
4 ภาระงาน

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.608	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน)	4.654	มากที่สุด
3. ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ)	4.672	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.707	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.660	มากที่สุด
ร้อยละ = $4.660 * 20$ = 93.20		



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2566 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) (3) ด้านสาธารณสุข (โครงการลดปริมาณขยะ) และ(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จำนวน 297 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร

ส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) (3) ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) และ (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.660) คิดเป็นร้อยละ 93.20 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.584) คิดเป็นร้อยละ 91.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.626) คิดเป็นร้อยละ 92.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.611) คิดเป็นร้อยละ 92.22

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.610) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.608) คิดเป็นร้อยละ 92.16

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.638) คิดเป็นร้อยละ 92.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.660) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.666) คิดเป็นร้อยละ 93.32

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.654) คิดเป็นร้อยละ 93.08

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.654) คิดเป็นร้อยละ 93.08

3. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ)

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.638) คิดเป็นร้อยละ 92.76
- ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.685) คิดเป็นร้อยละ 93.70
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.691) คิดเป็นร้อยละ 93.82
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.675) คิดเป็นร้อยละ 93.50
- ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.672) คิดเป็นร้อยละ 93.44

4. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.694) คิดเป็นร้อยละ 93.88
- ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.710) คิดเป็นร้อยละ 94.20
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.715) คิดเป็นร้อยละ 94.30
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.709) คิดเป็นร้อยละ 94.18
- ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.707) คิดเป็นร้อยละ 94.14

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการสาธารณะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ดูแลรับผิดชอบจำนวน 7 หมู่บ้าน ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาณาเขตติดต่อกับเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีการขยายตัวของสังคมเมืองกลายเป็นสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีประชากรอาศัยอยู่เรียงรายตามเส้นทางคมนาคมสายหลัก ส่วนชุมชนดั้งเดิมจะอาศัยกันอยู่เป็นกลุ่มแบบสังคมชนบทเกษตรกรรมชาวนา ประชาชนคนในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง อาชีพประจำ และทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีมาก เนื่องจากมีการปรับปรุงและพัฒนาจัดกิจกรรมต่างๆ ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามการทำงานในพื้นที่ และการให้บริการเป็นที่ประทับใจ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร “แหล่งผลิตอาหารปลอดภัย บริหารโปร่งใส ประชาชนร่วมใจ อนุรักษ์ไว้ซึ่งทรัพยากร...” โดยมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ดังนี้

1. การดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในชุมชนแต่ละชุมชนดีขึ้นเป็นที่น่าพอใจด้วยความร่วมมือร่วมใจของประชาชนแต่ละชุมชนโดยภาพรวม แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ควรเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณริมถนนสายสามแยกช่องสะแก-องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน(สี่แยกไฟแดงริมถนนชลประทาน) เนื่องจากมีหญ้าขึ้นปกคลุมช่วงฤดูฝน มีการทิ้งขยะสองฝั่งถนน และมีกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาบนเส้นทางดังกล่าว ควรมีการปักป้ายสื่อความหมาย มีการรณรงค์ขอความร่วมมือในการดูแลรักษาความสะอาดดังกล่าว

2. การติดตามดูแลซ่อมแซมไฟส่องสว่างภายในแต่ละชุมชน ป้ายเตือนอันตรายอุบัติเหตุ ควรมีการติดตั้งกล้องที่วิวงจรปิดเพิ่มเติม ตามจุดเสี่ยงอันตรายสำคัญๆ ให้ครบทุกจุด เพื่อเป็นการป้องกันภัยอุบัติเหตุและทรัพย์สินของประชาชน เนื่องจากมีพื้นที่ติดต่อกับสังคมเมือง มีถนนเข้าออกผ่านชุมชนหลายๆ เส้นทาง

3. การปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อความสะอาดสวยงามของแต่ละชุมชน ตลอดจนสองฝั่งริมถนนเส้นทางคมนาคม โดยอาจจะสร้างเป็นสัญลักษณ์ให้ผู้เดินทางผ่านไปมาได้ทราบถึงจุดเด่นของตำบลหนองโสน เช่น ชมพูเมืองเพชรบุรี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้วยจุดเด่นทางด้านแหล่งผลิตสินค้าการเกษตรที่มีชื่อเสียงเรื่องชมพูเพชร ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ควรให้การส่งเสริมประชาสัมพันธ์โดยการจัดงานวันชมพูเพชร ประจำปีให้ยิ่งใหญ่ หลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมานี้ ควรติดต่อประสานงานเพื่อขอรับการสนับสนุนประชาสัมพันธ์การจัดงานเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจากหน่วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเพชรบุรี หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งด้านงบประมาณและอื่นๆ เพื่อฟื้นฟูและกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนผ่านการท่องเที่ยวดังกล่าว

2. สืบเนื่องจากการขยายตัวของสังคมเมืองเข้ามายังพื้นที่ ทำให้มีสิ่งปลูกสร้างอาคารพาณิชย์ หมู่บ้านจัดสรร เพิ่มมากขึ้น ควรมีการเตรียมการวางแผนรองรับ ด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของชุมชน การขุดลอกท่อระบายน้ำ และการบำบัดน้ำเสีย น้ำท่วมขังในชุมชนต่อไป

3. ควรมีการเตรียมจัดทำแผนรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติและภัยแล้ง ตามที่กรมอุตุนิยมวิทยาได้คาดการณ์พยากรณ์ล่วงหน้าไว้ในปลายปี 2566 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก ภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง

- ควรมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านแต่ละชุมชนได้เตรียมการเก็บกักน้ำสำรองไว้ใช้ในครัวเรือน การขุดลอกสระน้ำ คลองลำน้ำต่างๆ เพื่อการอุปโภค-บริโภค
- การเตรียมความพร้อมสำหรับปัญหาอัคคีภัย หน้าแล้งควรมีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันไฟไหม้ ไว้ตามจุดเสี่ยงภัยสำคัญๆ ของแต่ละชุมชน โดยเฉพาะบ้านเรือนที่อยู่อาศัย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญบางประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้แก่

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่บางกลุ่มไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง และไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูล



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการ
ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.16
2. ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน) ร้อยละ 93.08
3. ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ) ร้อยละ 93.44
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.14

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ร้อยละ 93.20

ระดับความพึงพอใจ

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

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	9

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

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

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนวิชาการศึกษาชุมชน เพื่อการพัฒนา*. เอกสารอัดสำเนา.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมกล การพิมพ์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. *เทศบาล* 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 -14.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ความหมายของคุณภาพการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true
- ธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784>
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์ เบื้องต้น รุ่นที่ 1*. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤชัย, อานุภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- พรรณิ ชูทัยเจนจิต. (2550). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. นนทบุรี: เกรท เอ็ดดูเคชั่น.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร*. วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(2): เมษายน-มิถุนายน 2563: 133-143.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.*
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552.*
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี*. รายงานการวิจัย. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีประทุม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วาทีณี ไล้จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*.
- วินัย จิตต์ปรุ่ง.(2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี*. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรุณสิริ ไจมา. (2553). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

สุษดี ผาอาจ และคณะ. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา*. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) *ทำการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอมือง จังหวัดยโสธร*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการ รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่:ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรนุช แก้วส่อง.(2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล:ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอนาหมื่น จังหวัดศรีสะเกษ*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อารี พันธุ์มณี.(2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ : ไยไหม.

อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Anderson, James. (1996). *Public Policy Making: An Introduction*. 3rd edition.

Massachusetts: Houghton Mifflin College Div.

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

Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer. (1999).

American Public Policy: An Introduction 6th. ed. New York : St. Martin's Press.

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

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

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

Millet, John D. *Management in public Services : the Quest of Effective Performance*. New York : McGraw-Hill, 1954.

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

Peters, B. Guy. (1999). *American Public Policy: Promise and Performance*.

N.Y.: Chatam House/Seven Rivers.

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

Weber, P. (1967). *Consumer behavior in different areas*, New York: Harper &Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ แบ่งตามระดับความคลาดเคลื่อน

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

ที่มา: (Yamane, 1973)

ภาคผนวก ข



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไป
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พัก ขณะรอรับบริการ					

3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน					
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ					

2. ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พักผ่อนรอรับบริการ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน					
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ					

3. ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พัก ขณะรอรับบริการ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน					
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ					

4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ที่พัก ขณะรอรับบริการ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน					
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่างๆ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

3.1 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

.....
.....

3.2 ด้านการศึกษา(โครงการเรียนภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน)

.....
.....

3.3 ด้านสาธารณสุข(โครงการลดปริมาณขยะ)

.....
.....

3.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

.....
.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

****ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม****