



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ได้จัดจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) สำหรับงานบริการ จำนวน ๔ งาน โดยมีผลสำรวจความพึงพอใจแต่ละงานเรียงตามลำดับ ดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
งานบริการที่ ๑ งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	๙๖.๑๖
งานบริการที่ ๒ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙๖.๒๖
งานบริการที่ ๓ งานส่งเสริมอาชีพ	๙๖.๒๙
งานบริการที่ ๔ งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๙๖.๑๖
โดยรวม	๙๖.๒๒

โดยมีข้อเสนอแนะ จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

๑) งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน เมื่อประชาชนแจ้งให้มาดำเนินการทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจะรีบดำเนินการให้ทันที ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ได้มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการหรือออกรับบริการนอกสถานที่ เพราะงานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานส่วนใหญ่ต้องทำนอกสถานที่ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติงานถูกต้องไม่มีผิดพลาด และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง มีการติดป้ายบอกจุดรับบริการ หน่วยงานหรือสถานที่ให้บริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

๒) งาน...

๒) งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงได้กำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อย มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดีการแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพนั้นผู้ประกอบการได้ขออนุญาตกับกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงทุกสถานประกอบการ ดังนั้นสถานประกอบการที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่จึงมีความปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมและเหตุเดือดร้อนรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

๓) งานส่งเสริมอาชีพ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการให้บริการหลากหลายเพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และสุภาพเรียบร้อย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

๔) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อย มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดีการแต่งกายสะอาด มีครูพี่เลี้ยงเพียงพอในการดูแลเด็กเล็ก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

๒. ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

๑) ควรให้ประชาชน/องค์กรต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน

๒) ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นในส่วนของการเข้าถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ

๓) ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด มีประชาชนบางหมู่บ้านไม่ได้ยินเสียงตามสาย ทำให้ไม่ทราบข้อมูลสำคัญ เช่น แจ้งน้ำประปาหยุดไหล เป็นต้น

๔) ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

๕) ควรปรับปรุงการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้มีความถี่มากขึ้น เพื่อไม่ให้ขยะล้นถัง

๓. ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

๑) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน

๒) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง ๔ ภารกิจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนในระยะยาว

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน และนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖



(นายเกษม แซ่ลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาวร
อำเภอบางเสาวร จังหวัดสมุทรปราการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ศึกษาโดย

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 31,738 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.22 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ 1. งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.16 2. งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.26 3. งานส่งเสริมอาชีพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.29 4. งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.16

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานส่งเสริมอาชีพ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 1 งานก่อสร้างและซ่อมแซม โครงสร้างพื้นฐาน	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานขออนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	96.26	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 3 งานส่งเสริมอาชีพ	96.29	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานจัดการศึกษาของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.22	4.81	0.70	มากที่สุด	

ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และงานบริการที่ 4 งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานส่งเสริมอาชีพ และงานจัดการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.16 ร้อยละ 96.26 ร้อยละ 96.29 และร้อยละ 96.16

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384.87}{4} \\ &= 96.22 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสารทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ท้ายนี้ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้น ทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และ ประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอื้อนามและไม่ได้เอื้อนามในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1	
บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดความพึงพอใจ	5
แนวคิดการให้บริการ	9
แนวคิดการบริการประชาชน	11
แนวคิดการบริการสาธารณะ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	19
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดการวิจัย	42
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเก็บข้อมูล	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
การนำเสนอข้อมูล	46
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	55

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	60
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ	65
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	70
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	75
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	
รูปลงพื้นที่	
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service	9
ตารางที่ 2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	41
ตารางที่ 2.3	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	41
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	48
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	51
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	53
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	54
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 4.10	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 4.11	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 4.12	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	59
ตารางที่ 4.13	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
ตารางที่ 4.14	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	61

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 4.16	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตารางที่ 4.17	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	64
ตารางที่ 4.18	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	65
ตารางที่ 4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านช่องทางการให้บริการ	66
ตารางที่ 4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
ตารางที่ 4.21	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	68
ตารางที่ 4.22	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ	69
ตารางที่ 4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70
ตารางที่ 4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ	71
ตารางที่ 4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 4.26	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 4.27	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	74
ตารางที่ 4.28	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	75

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	42
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	48
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	49
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	50
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	51
ภาพที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
ภาพที่ 4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	53
ภาพที่ 4.7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	54

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติกล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญ คือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่ง ได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัย

ราชภัฏจันทรเกษม ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้ดำเนินการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 3) งานส่งเสริมอาชีพ และ 4) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริมปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้องเหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2566 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ

1. งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. งานส่งเสริมอาชีพ
4. งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

3. ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565–วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2566 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

3. ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่ามีการศึกษาได้เป็นจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติ และความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่ง ๆ หนึ่งที่สามารถแสดงออกได้ทางจิตใจและพฤติกรรม เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกมีความสุข หรือความรู้สึกต้องการมาใช้บริการที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มนุษย์รับรู้ได้ถึงการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง (Meleddu, Paci and Pulina, 2015; Wang, Bhanugopan and Lockhart, 2015; Giner and Rillo, 2016) ที่มีต่อสินค้าและบริการของหน่วยงานที่มาใช้บริการนั้น ๆ

นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังมีขอบเขตครอบคลุมถึงทัศนคติของมนุษย์ที่มีต่อตนเอง และสภาวะอารมณ์ในเชิงบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ เช่น ในภาวะการทำงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีทัศนคติเชิงบวกต่องานของตนเอง ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติเชิงลบต่องานของตนเอง (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; Robbin and Coulter, 2014) ทั้งนี้การแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมด้วย อาทิ ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เช่น พฤติกรรมของผู้นำ รูปแบบการบริหาร นโยบายและ

ขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

โดยทฤษฎีความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในการนำมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน หรือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนี้

1. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory)

เป็นการอธิบายว่า การจูงใจพนักงานในองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (satisfiers หรือ motivators factor) และปัจจัยบำรุงรักษา (dissatisfiers- satisfiers หรือ hygiene factor) โดยปัจจัยจูงใจ ถือเป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายใน (intrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่

- 1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จมีคนอื่นยอมรับเขา
- 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาทำน่าสนใจ น่าทำ
- 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่เขาทำ
- 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา เป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายนอก (extrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่อาจไม่จำเป็นต้องจูงใจพนักงาน มีองค์ประกอบ 10 ประการ ได้แก่

- 1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีวิธีการที่ดีและเขาได้ถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- 2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่ผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
- 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 4) ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อสถานที่ทำงานและสภาพการณ์ของการทำงาน
- 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสม
- 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาได้ทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาได้มีตำแหน่งหน้าที่ดี

10) ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่ จะเห็นได้ว่าแนวคิดของ Herzberg มุ่งเน้นการลดระดับความไม่พึงพอใจในงานด้วยปัจจัยจูงใจต่าง ๆ และสนับสนุนการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นด้วยปัจจัยบำรุงรักษา (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท์, 2551)

2. ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory)

กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่พนักงานได้รับจากการทำงานว่า มีความตรงและสอดคล้องกับที่ต้องการเพียงใด ซึ่ง Locke กล่าวว่า หากส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนที่ควรได้รับจากการทำงานกับผลตอบแทนที่พนักงานต้องการต่างกันมากเพียงใด ความพึงพอใจในงานย่อมลดลงเพียงนั้น (Locke, 1976; ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท์, 2551)

โดยแนวคิดของ Locke มุ่งเน้นไปที่การค้นหาลักษณะที่พนักงานต้องการที่จะได้รับจากการทำงานคืออะไร เพื่อองค์กรจะได้ตอบสนองได้อย่างตรงความต้องการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจในงานในที่สุด ดังนั้น หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางบวกต่อพนักงานและองค์กรในหลายประการ ได้แก่ การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น การลดอัตราการขาดงาน การลดอัตราการลาออกจากงาน การทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อองค์กร การเพิ่มอัตราการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี และการลดพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ (Robbin and Coulter, 2014)

อนึ่ง การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549) ได้แก่

1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3) **สถานที่บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5) ผู้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ซึ่งจะเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix: 7 P's) ซึ่งประกอบด้วย

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าหรือผู้บริโภค

2) ราคา (Price) คือ การตั้งราคาของสินค้าหรือบริการ

3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ ช่องทางการขายหรือบริการ เป็นช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้

4) การส่งเสริมการขาย (Promotion) คือ การสื่อสารการตลาดเพื่อทำให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

5) บุคลากร (People) คือ การจัดการบุคลากรหรือคน ผ่านการคัดเลือกคนที่เหมาะสมและฝึกอบรมอย่างดี เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

6) กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการในการให้บริการ โดยขั้นตอนการให้บริการต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส และความรู้สึกทางร่างกาย ซึ่งผู้ใช้บริการจะสัมผัสสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้จากการมาใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าได้

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการขององค์การที่มีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังที่คณะผู้วิจัยได้กล่าวไป โดยปัจจัยสำคัญในการให้บริการในปัจจุบัน คือ “คน” ที่มีหน้าที่ส่งผ่าน การบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้านั่นเอง

2.2 แนวคิดการให้บริการ

การให้บริการ (Service) หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ หรือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ผ่านการคอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) โดยความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service แสดงได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service

Service	ความหมาย
S = Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V = Voluntariness Manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I = Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
C = Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ที่มา: (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

โดยองค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืนตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช่วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3. เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

ซึ่งข้อควรระวังในการให้บริการ คือ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. การดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. การใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ แนวคิดการให้บริการนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management Approach) หรือ TQM ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยหลักการสำคัญของ TQM จะมุ่งเน้นไปที่

เรื่องวัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อถูกหยั่งรากลึกเข้าไปในวิถีชีวิตองค์การ ที่มีความพยายามอย่างแรงกล้าในการพัฒนาการทำงาน วิธีการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Kreitner, 1995) ซึ่งหากพนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ทักษะ ด้านการบริการ โดยยึดลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ พนักงานแต่ละคนย่อมมีผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นผู้รับบริการภายในและหรือผู้รับบริการภายนอก ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ พนักงานคนอื่นในองค์การเดียวกับตน ส่วนผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้มาติดต่อใช้บริการจากหน่วยงาน

2.3 แนวคิดการบริการประชาชน

การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญของข้าราชการ ซึ่งคือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ ที่นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจขององค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการ บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

คุณสมบัติของผู้ให้บริการประชาชน ในฐานะผู้มีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชนต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง
- 2.เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
- 3.เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีไมตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดีให้อภัยผู้อื่นเสมอ
- 4.เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ

5.เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี

6.เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ

7.เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

8.เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ

9.มีความซื่อสัตย์ สุจริต

10.รักและเสียสละเพื่อองค์กร

โดยกระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชนให้เกิดแก่องค์กร จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.การบริการประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการ เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง ข้อที่ควรปฏิบัติ คือ

- 1) ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ
- 2) ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น
- 3) มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ
- 4) ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ
- 5) ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ

2.การปฏิบัติในท้องถิ่น ที่ต้องมีการเข้าชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่นี้ ข้าราชการควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1) เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน
- 2) ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3) มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

สอดคล้องกับแนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น มีการเตรียมการก่อนและหลังการบริการอย่างดีขณะให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอนด้วยการจัดการที่ดี ทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์ก็คือ ผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวังให้อย่างมีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดี ความพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ที่ให้บริการจึง

ต้องมีทั้งศาสตร์ คือ ความรู้ และศิลป์ คือ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ การผสมผสานทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ จึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่ดี (กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, ม.ป.ป.)

อนึ่ง แนวทางปฏิบัติเมื่อประชาชนเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ และต้องการร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

- 1.รับฟังปัญหาของประชาชนด้วยความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น
- 2.กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชน หากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ
- 3.หาหนทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้วไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน 2 - 3 วัน หรือภายใน 7 วัน แล้วแต่สถานการณ์
- 4.เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต

จะเห็นได้ว่า การบริการประชาชนต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ในฐานะที่ภาครัฐ ถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องดูแลประชาชนตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Services Management) มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไข คือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล อันได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการใช้ อำนาจความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่นกัน

อนึ่ง การบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดีในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่ และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหการ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทย ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

1. แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี

แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวทาง (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1) ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (general competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเสมอ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ พบว่า มีบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล อาทิ การกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน ฯลฯ หรือเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว เช่น การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ บริการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องใช้งบประมาณและองค์ความรู้สูง หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ฯลฯ การดำเนินการบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนมีความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีเพียงพออยู่แล้ว

2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภท สามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า 1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า เป็นต้น นอกจากนี้ การหากำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ เช่น การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น และ 2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุดเพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน เป็นต้น

3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะต้อง 1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ฯลฯ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ และ 2) จัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขไปรษณีย์พื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ จะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่มในสังคม (inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (out sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหกรณ์ (co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (local public enterprise and social enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง

2. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก (Haque, 2001) ดังต่อไปนี้

1) **ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ - เอกชน (the degree of public - private distinction)** ว่าเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) **องค์ประกอบของผู้รับบริการ (composition of service recipient)** คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของ ความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) **ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role)** ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) **ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability)** ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) **ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust)** การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

3. รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย จำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง** ซึ่งแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ แต่มีความเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ซึ่งมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหา ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบล คือ เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำบริการสาธารณะ โดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 คือ การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ และการจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล ตลอดจนภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือ

ดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน สามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการได้

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากผลการวิจัยของ ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฏฐ์ ตติยะลาภะ และ ไททัศน์ มาลา (2561) เกี่ยวกับแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ 2) ด้านประชาชน คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทั้งในเรื่องของอาคารสถานที่ ป้ายแสดงขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เพียงพอ ดังนั้น แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชนได้รับทราบและสุดท้าย คือ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ในการบริการสาธารณะต่อหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน ถือเป็นบทบาทสำคัญที่ช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราชหลายฉบับ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีการศึกษาจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยรัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Holloway, 1951; Clarke, 1957; Montagu, 1984; โกวิทย์ พวงงาม, 2559)

1. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์ครที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากทม.จะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523) คือ

1) **สถานะตามกฎหมาย** หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) **พื้นที่และระดับ** ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) **การกระจายอำนาจและหน้าที่** การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) **องค์การนิติบุคคล** จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) **การเลือกตั้ง** สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการใช้สิทธิในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

3. การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไทยจัดนั้นเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่งให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

- 1.1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน
- 1.2) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
- 1.3) จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
- 1.4) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน
- 1.5) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

2) เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สำหรับเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้นมีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกันนายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกัน แต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาล กล่าวคือ

1. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร เทศบาลนคร ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สมาชิกสภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 24 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย

2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

3. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาล

เมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบลประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 12 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภาอบต.) และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 47 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 คือ

3.1) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน

3.2) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 3 คน

3.3) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 3 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 2 คน

3.4) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 4 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด 2 เขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ 1 คน

3.5) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 5 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

4) กรุงเทพมหานคร (กทม.)

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมี

การบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร และ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

4.1) สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

4.2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำมิได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 โครงสร้างเมืองพัทยาลักษณะรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งประธานสภาเมืองพัทยา อาจแต่งตั้งเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา ไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมายนายก

เมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยา จำนวนไม่เกิน 4 คน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด โดยองค์การแต่ละประเภทก็มีบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นนั่นเอง

2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ¹

ข้อมูลทั่วไป

คำว่า "บางเสาธง" ที่มาจากการดำเนินวิถีชีวิตของประชาชนที่ตั้งถิ่นฐานในบริเวณนี้ 3 ประการ คือ

1. การปักธงที่คันทำนบบริเวณปากคลองบางยาว(ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นคลองบางเสาธง ซึ่งตัดกับคลองสำโรง เพื่อบอกจุดปิดลำคลองให้เรือที่สัญจรรู้แต่เนิ่น ๆ
2. การปักธงตามหัวคันนาของชาวนา เมื่อมีการลงแขกดำนา ถอนกล้า หรือมีการละเล่นต่าง ๆ เช่น การเล่นสงกรานต์ เป็นต้น
3. ในแถบคลองบางยาว (คลองบางเสาธง) ถือเอาธงสัญญาณตามวัดเพื่อบอกเวลาพักผ่อนทำนาในสมัยก่อนจากการใช้สัญลักษณ์ "เสาธง" เพื่อสื่อความหมายดังกล่าว เมื่อมารวมกับคำว่า "บาง" ซึ่งแปลว่าน้ำแล้ว ทำให้บริเวณแถบนี้เรียกว่า "บางเสาธง"

ดวงตราสัญลักษณ์ประจำ อบต.บางเสาธง รูปเสาธงสามต้นตั้งอยู่กลางดอกบัว

คำขวัญประจำตำบลบางเสาธง หลวงพ่อขาวศักดิ์สิทธิ์ ปลาสร้อยดงดี มากมีอุตสาหกรรม เลิศล้ำการเกษตร

ที่ตั้ง ตั้งอยู่เลขที่ 101 หมู่ที่ 7 ถนนเทพรัตน กม.26 ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ บริเวณทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 บางนา-ตราด ห่างจากที่ว่าการอำเภอบางเสาธง ประมาณ 50 เมตร

พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง มีพื้นที่ทั้งหมด 56.11 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 35,068.75 ไร่

¹องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง <http://obt-bangsaothong.go.th/>

เขตปกครอง จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง เต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 และหมู่ที่ 14 จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงบางส่วน จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 3, 4, 15, 16 และหมู่ที่ 1

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลศรีษะจรเข้ชั้นน้อยและตำบลศรีษะจรเข้ใหญ่ จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ท้องถิ่นอื่นในตำบล

จำนวนเทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางเสาธง

ข้อมูลประชากร

- จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 26,548 หลังคาเรือน
- มีประชากรทั้งหมด 31,738 คน ชาย 15,408 คน หญิง 16,330 คน

ลักษณะอาชีพของประชากร

- จำนวนประชากรในเขตประกอบอาชีพเกษตรกรรม 8,300 คน
- จำนวนประชากรในเขตประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม 20,000 คน
- สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2 แห่ง (หลวงพ่อขาว วัดเสาธงกลาง ม.9, พิพิธภัณฑ์วัดบัวโรย ม.12)

สภาพทางด้านเศรษฐกิจ

1) ประชากร มีรายได้เฉลี่ยของประชากร 150,000.- /คน/ปี

2) ลักษณะอาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ดังนี้

- เกษตรกรรม 8,300 คน
- รับจ้าง 20,000 คน

3) ลักษณะการใช้ที่ดิน

- | | | |
|-----------------------------|-------|-----|
| - พื้นที่พักอาศัย | 8,172 | ไร่ |
| - พื้นที่พาณิชยกรรม | 2,991 | ไร่ |
| - พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ | 40 | ไร่ |
| - สวนสาธารณะ/นันทนาการ | 12 | ไร่ |

- พื้นที่เกษตรกรรม	16,741.25	ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	21	ไร่
- พื้นที่อุตสาหกรรม	7,404	ไร่

4) การปศุสัตว์

- พื้นที่ปศุสัตว์	5	ตร.กม.
- จำนวนครุว์เรือนในภาคการปศุสัตว์	135	ครุว์ เรือ น
- ผลผลิตทางการปศุสัตว์	3	ป ระ เภ ท
- มูลค่าผลผลิตทางการปศุสัตว์	5,500,000	บาท/ปี

5) การพาณิชย์กรรมและบริการ

- สถานีบริการน้ำมัน	4	แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	2	แห่ง
- ตลาดสด	19	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	196	แห่ง

6) สถานประกอบการด้านการบริการ

- โรงแรม	2	แห่ง
- ธนาคาร	3	แห่ง
- สถานที่จำหน่ายอาหาร	214	แห่ง

7) การอุตสาหกรรม

- ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น 3 ประเภท
- โรงงาน จำนวน 612 แห่ง จำนวนแรงงาน 50,000 คน

8) การดำเนินกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรชุมชน

- การจัดทำโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ จำนวน 3 ผลิตภัณฑ์จาก 3 ชุมชน
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มอาชีพสตรีทำขนมไทยมาลัยทอง	หมู่ที่ 4
2. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนน้ำปลาหวาน	หมู่ที่ 9
3. กลุ่มอาชีพทำปลา ร้าคลองอุ้มดแดง	หมู่ที่ 12

สภาพทางด้านสังคม

1) การศึกษา

(1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด	จำนวน 4 ศูนย์
1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางเสาธง	หมู่ที่ 1
2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเสาธงนอก	หมู่ที่ 6
3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเสาธงกลาง	หมู่ที่ 9
4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบัวโรย	หมู่ที่ 12
(2) ระดับประถมศึกษา	จำนวน 6 โรงเรียน
1) โรงเรียนสุเหร่าบ้านไร่	หมู่ที่ 2
2) โรงเรียนวัดเสาธงนอก	หมู่ที่ 6
3) โรงเรียนวัดเสาธงกลาง	หมู่ที่ 9
4) โรงเรียนวัดบัวโรย	หมู่ที่ 13
5) โรงเรียนละมุลรอดศิริ	หมู่ที่ 14
6) โรงเรียนคลองเจริญราษฎร์	หมู่ที่ 16
(3) ระดับมัธยมศึกษา	จำนวน 3 โรงเรียน
1) โรงเรียนสุเหร่าบ้านไร่	หมู่ที่ 2
2) โรงเรียนวัดเสาธงกลาง	หมู่ที่ 9
3) โรงเรียนวัดบัวโรย	หมู่ที่ 13
(4) ระดับอุดมศึกษา	จำนวน 1 แห่ง
1) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC)	หมู่ที่ 8

2) สถาบันองค์กรทางศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง มีประชาชนผู้นับถือศาสนาต่างๆ ดังนี้

- 1) ศาสนาพุทธ จำนวนประชาชนผู้นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 97 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีวัดเป็นศูนย์รวมทางจิตใจของประชาชน ซึ่งในพื้นที่มีจำนวน 4 แห่ง ดังนี้
 - 1.1 วัดเสาธงนอก หมู่ที่ 6
 - 1.2 วัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9
 - 1.3 วัดศิริเสาชง หมู่ที่ 7
 - 1.4 วัดบัวโรย หมู่ที่ 12

2) ศาสนาคริสต์ จำนวนประชาชนผู้นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 0.5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีโบสถ์เป็นศูนย์รวมทางจิตใจของประชาชน ซึ่งในพื้นที่มีจำนวน 1 แห่ง คือ โบสถ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) หมู่ที่ 8

3) ศาสนาอิสลาม จำนวนประชาชนผู้นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีมัสยิดเป็นศูนย์รวมทางจิตใจของประชาชน ซึ่งในพื้นที่มีจำนวน 1 แห่ง คือ มัสยิดสุเหร่าบ้านไร่ หมู่ที่ 2

3) ประเพณีสำคัญ

1. ประเพณีปิดทองหลวงพ่อเสื่อ วัดเสาธงนอก หมู่ที่ 6 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ นมัสการและปิดทององค์หลวงพ่อเสื่อ และการแสดงมโหรี
2. ประเพณีปิดทองหลวงพ่อบุญ วัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ นมัสการและปิดทอง องค์หลวงพ่อบุญประจำปี การแสดงมโหรี ทอดผ้าป่า และงานบุญต่างๆ ฯลฯ
3. งานประจำปีปิดทองหลวงพ่อบุญ วัดบัวโรย ประมาณเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ นมัสการและปิดทององค์หลวงพ่อบุญ และการแสดงมโหรี
4. ประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน จัดกิจกรรมประเพณีลอยกระทง วัดบัวโรย วัดเสาธงกลาง จัดประกวดกระทง

4) กีฬา/นันทนาการ

- สนามกีฬาเอนกประสงค์	จำนวน	9	แห่ง (ลานกีฬา)
- สนามฟุตบอล	จำนวน	-	แห่ง
- สนามบาสเก็ตบอล	จำนวน	-	แห่ง
- สนามตะกร้อ	จำนวน	-	แห่ง
- สระว่ายน้ำ	จำนวน	-	แห่ง
- ห้องสมุดประชาชน	จำนวน	8	แห่ง
- สนามเด็กเล่น	จำนวน	16	แห่ง
- สวนสาธารณะ	จำนวน	-	แห่ง
- อื่น ๆ (ลานเอนกประสงค์)	จำนวน	21	แห่ง

5) การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลประจำอำเภอ	จำนวน	1	แห่ง
1) โรงพยาบาลบางเสาธง	หมู่ที่	12	

2) การสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า

- 2.1 จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน
- 2.2 ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ตามถนนสายหลักทุกสาย

3) การสื่อสาร

- จำนวนชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ - ชุมสาย
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 พื้นที่
- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทุกหมู่บ้าน
- หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่ จำนวน - แห่ง

สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

1. ภูมิอากาศ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง มีสภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป ดังนี้

- 1) อุณหภูมิสูงสุด 36 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุด 19 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิเฉลี่ยต่อเดือน มี.ค. – มิ.ย. 35 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิเฉลี่ยต่อเดือน ก.ค. – ต.ค. 34 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิเฉลี่ยต่อเดือน พ.ย. – ก.พ. 23 องศาเซลเซียส
- 2) ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย สูงสุด พ.ศ.2559 ต่ำสุด พ.ศ.2562

2. แหล่งน้ำธรรมชาติ - ประเภทลำคลอง จำนวน 48 คลอง ได้แก่

- | | |
|---|--|
| 1. คลองเจริญราษฎร์ หมู่ที่ 1,15,16,17 | 2. คลองสี่ศอก หมู่ที่ 1,15 |
| 3. คลองมหาชื่น หมู่ที่ 1,16 | 4. คลองสีกัด 25 หมู่ที่ 1 |
| 5. คลองสีกัด 50 หมู่ที่ 15,16,17 | 6. คลองสีกัด 75 หมู่ที่ 16 |
| 7. คลองหัวเกลือ หมู่ที่ 2,17 | 8. คลองควาย หมู่ที่ 2 |
| 9. คลองบางคำราม หมู่ที่ 3,4 | 10. คลองปั่นหยา หมู่ที่ 2,17 |
| 11. คลองสำโรง หมู่ที่ 1,2,3,4,6,17 | 12. คลองศิระจรเข้สั้น้อย (คลองทับยาว)หมู่ที่ 13,14 |
| 13. คลองลำรางทางพัด หมู่ที่ 13 | 14. คลองอ้อมไร่ หมู่ที่ 2,5 |
| 15. คลองอ้อมแก้ว หมู่ที่ 2 | 16. คลองทับทอง หมู่ที่ 2 |
| 17. คลองลำรางพระกระสัน หมู่ที่ 5,6 | 18. คลองบางเขาล่าง หมู่ที่ 2,4 |
| 19. คลองบางเขaban หมู่ที่ 7,8,9,10,12 | 20. คลองบางกระเทียมล่าง 4,6 |
| 21. คลองบางกระเทียม 1 (คลองตรง) หมู่ที่ 4,7 | 22. คลองลัดบางกระเทียม 2 (เชื่อม) หมู่ที่ 4,6,7 |

- | | |
|---|---|
| 23. คลองบางกระเทียมบน หมู่ที่ 4,7,8,9,11 | 24. คลองอ้อมบางกระเทียม หมู่ที่ 4 |
| 25. คลองขวดนา หมู่ที่ 7 | 26. คลองบางเสาธง หมู่ที่ 2,5,6,7,8,9,10,12,13 |
| 27. คลองตรง หมู่ที่ 7,8 | 28. คลองสนามพลี หมู่ที่ 7,8 |
| 29. คลองเกษรา หมู่ที่ 3,4,11 | 30. คลองขวดลาน หมู่ที่ 4,9 |
| 31. คลองขวดใหญ่ หมู่ที่ 8,9 | 32. คลองบางน้ำขาว หมู่ที่ 11 |
| 33. คลองตัน (ข้างวัดเสาธงกลาง) หมู่ที่ 9 | 34. คลองขวดงูเห่า หมู่ที่ 10,12 |
| 35. คลองขวดหนองบอน หมู่ที่ 12 | 36. คลองขวดตาฟูก หมู่ที่ 9,10 |
| 37. คลองขวดบัว หมู่ที่ 12,13 | 38. คลองเสื่อร้องไห้ หมู่ที่ 12,13 |
| 39. คลองมอญทิ้งสุม หมู่ที่ 12 | 40. คลองไทรตามาก หมู่ที่ 14 |
| 41. คลองกลั่นหอม หมู่ที่ 14 | 42. คลองปากกะพัง หมู่ที่ 13 |
| 43. คลองพระยาเพชร หมู่ที่ 13,14 | 44. คลองข้างโรงเรียนละมุลฯ หมู่ที่ 14 |
| 45. คลองมอญ หมู่ที่ 14 | 46. คลองบางพลี (ตาเส็ง) หมู่ที่ 14 |
| 47. คลองกาหลง (คลองบางเสา) หมู่ที่ 13, 14 | 48. คลองจรเข้ใหญ่ หมู่ที่ 1,3 |

3. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น - บ่อบาดาล จำนวน 52 บ่อ

4. การระบายน้ำ

1) ระยะเวลาเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด - วัน ประมาณช่วงเดือนตุลาคม

2) เครื่องสูบน้ำ จำนวน 5 เครื่อง

- เครื่องที่ 1 เครื่องสูบน้ำชนิดหีบหาม 13 แรงม้า เครื่องยนต์เบนซิน

- เครื่องที่ 2 เครื่องสูบน้ำชนิดหีบหาม 13 แรงม้า เครื่องยนต์เบนซิน

- เครื่องที่ 3 เส้นผ่าศูนย์กลาง 8 นิ้ว

- เครื่องที่ 4 เส้นผ่าศูนย์กลาง 8 นิ้ว

- เครื่องที่ 5 เส้นผ่าศูนย์กลาง 8 นิ้ว

หมายเหตุ****

ยืมมาจากอบจ.สมุทรปราการ

5. น้ำเสีย - ปริมาณน้ำเสีย - ลบ.ม./วัน

- ระบบบำบัดน้ำเสียที่ใช้ (ระบุ) ตกตะกอน รวม - แห่ง

6. ขยะ 1) ปริมาณขยะ 100.23 ตัน/วัน

- กำจัดขยะโดยวิธี ฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะคือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และของลักษณะงานบริการ 5 งาน คือ (1) งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง (2) งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา (3) งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน (4) งานด้านการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ และ (5) งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 5 งาน พบว่า ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 5 งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 3 งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 5 คืองานบริการที่ 4 งานด้านการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการ

ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.74 โดยมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 73.58 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.75 2) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีงานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.90 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.25 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.28 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.83 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 93.31 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.23 4. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้งานที่ 1. ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับ

ขั้นตอน การให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจนน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการจัดทำป้ายผัง ลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (2565) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.32) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. = .43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.37) ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) รองลงมา คือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.41) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. =0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2565) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 –50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน

ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนั้นงานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษา พบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์(2565) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

อรุณ ไชยนิทย์(2565) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ

หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามกลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานคือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79$) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.84$) 3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.85$) 4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.78$) 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.82$) และ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$) และระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

Ferreira, Marques, Nunes, and Figueira (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการผู้ป่วยในเด็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็กในหน่วยงานสาธารณะ และเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความพร้อม และความมีน้ำใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

Karanikola, Panagopoulos, Tampakis and Tampakis (2020) ได้ศึกษาเรื่องความชอบและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในสวนสัตว์ Attica ประเทศกรีซ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนสวนสัตว์สาธารณะประเทศกรีซในกรุงเอเธนส์ จำนวน 2 แหล่ง ซึ่งรวบรวมสัตว์มากมายจากทั่วทุกมุมโลก โดยผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและมีการศึกษาสูง โดยมีแรงจูงใจในการเยี่ยมชมที่เน้นความบันเทิง พวกเขาไปเยี่ยมชมสวนสาธารณะส่วนใหญ่ในฤดูใบไม้ผลิ โดยเดินทางโดยรถยนต์เป็นหลัก และครอบคลุมระยะทาง 5-50 กม. สำหรับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ในสวนสัตว์ ผู้เยี่ยมชมมีความเห็นว่าการเข้าถึงพื้นที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีให้นั้นน่าพึงพอใจ ในเวลาเดียวกันพวกเขาพิจารณาว่าการดูแลสัตว์ สุขอนามัย และที่พัก

พึงสำหรับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บนั้นไม่เพียงพอ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้งและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 91.1%

Bente, et al. (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านชาติพันธุ์และพลเมือง: การศึกษาเกี่ยวกับองค์การราชการท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้านการสร้างความมั่นใจ อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไต่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะ และหลังจากได้รับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

Footman, Roberts, Mills, Richardson and MaKee (2013) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการวัดประสิทธิภาพของระบบสุขภาพ : การศึกษา 9 ประเทศ ในอดีตของสหภาพโซเวียต ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพในหน่วยงานภาครัฐของสหภาพโซเวียตรูปแบบใหม่ (FSU) โดยใช้การถดถอยโลจิสติกส์ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพเพิ่มขึ้นจาก 19.4% ในปี 2544 เป็น 40.6% ในปี 2553 แต่ละประเทศมีความแตกต่างกันมาก โดยปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้อยู่อาศัยในชนบทพึงพอใจที่ภาครัฐช่วยทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้นและมีความไว้วางใจทางการเมืองในระดับที่สูงขึ้น

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
การมีส่วนร่วมในการพัฒนา	✓				
ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น	✓				
การเผยแพร่ข่าวสาร	✓				
ขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่องทางการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓
ความคุ้มค่าของภารกิจ			✓		

ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	Ferreira et. al.	Karanikola et. al.	Pop et. al.	Bente	Footman et. al.
การสื่อสารของพนักงาน	✓				
ความมีน้ำใจ	✓				
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓			
โครงสร้างพื้นฐาน		✓			
การให้บริการ		✓	✓		
การรักษาความปลอดภัย		✓			
ความโปร่งใส			✓		
การสร้างสรรค์สิ่งใหม่			✓		
ความซื่อสัตย์สุจริต				✓	
ความน่าเชื่อถือ				✓	
การตอบสนอง				✓	✓
การเอาใจใส่				✓	
ความไว้วางใจ					✓

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2566

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่การเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้มารับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติและอัตราส่วนจำนวน 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

7. กลุ่มผู้รับบริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic differential Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาระดับเฉลี่ยโดยกำหนดความหมาย ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

การพิจารณาให้ระดับคะแนนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจในประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

โดยกำหนดระดับค่าคะแนน 0 – 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม(Questionnaires)
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดเพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสารเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตินัยเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิตินัยเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6 การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน 2) ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 3) ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ 4) ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทาจวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. งานส่งเสริมอาชีพ
4. งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

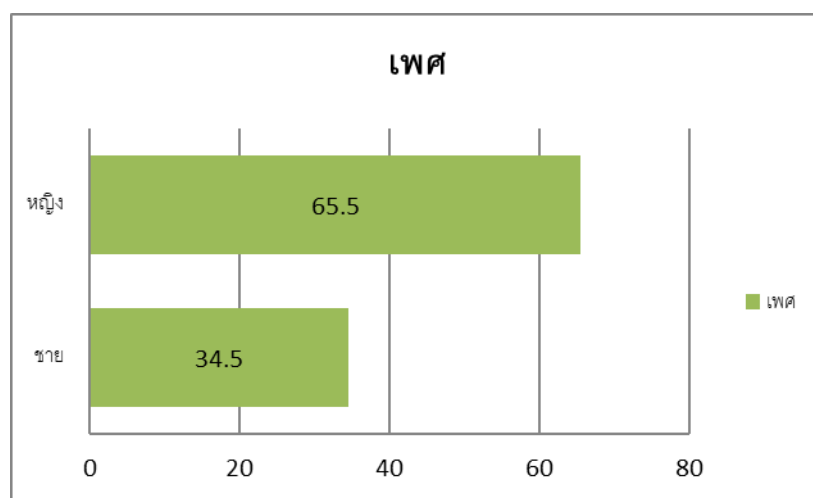
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	138	34.50
หญิง	262	65.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50



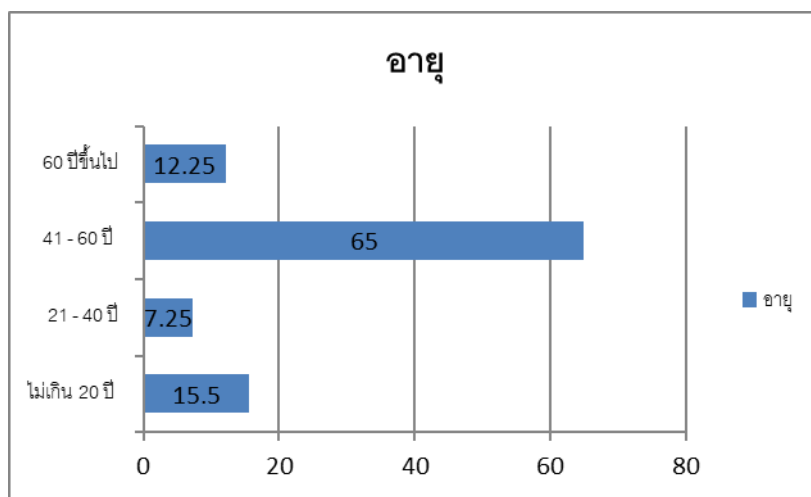
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	62	15.50
21 - 40 ปี	29	7.25
41 - 60 ปี	260	65.00
60 ปีขึ้นไป	49	12.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50



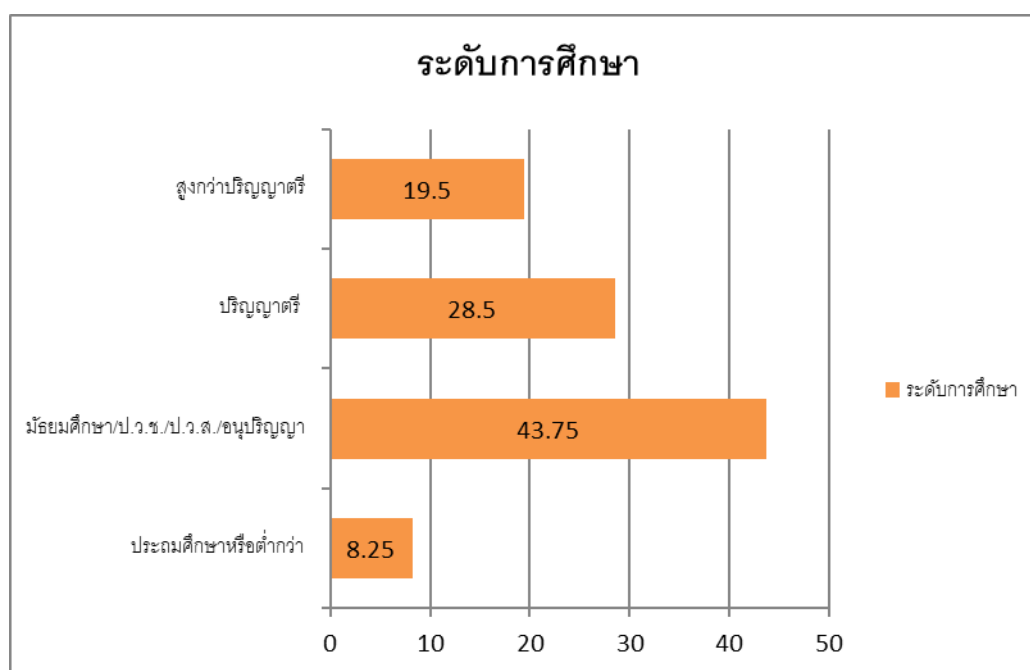
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	33	8.25
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	175	43.75
ปริญญาตรี	114	28.50
สูงกว่าปริญญาตรี	78	19.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50



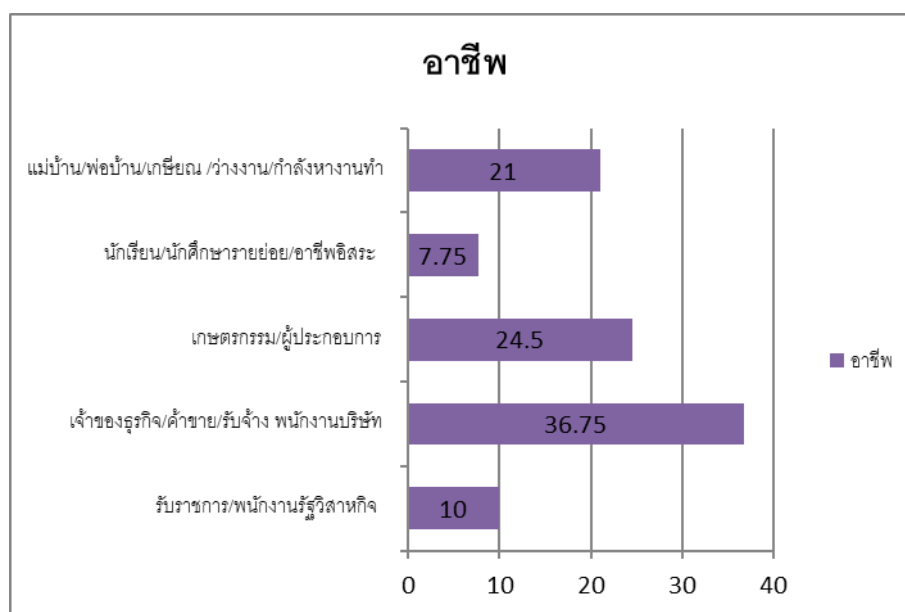
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	10.00
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท	147	36.75
เกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย	98	24.50
นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ	31	7.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ	84	21.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือเกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50



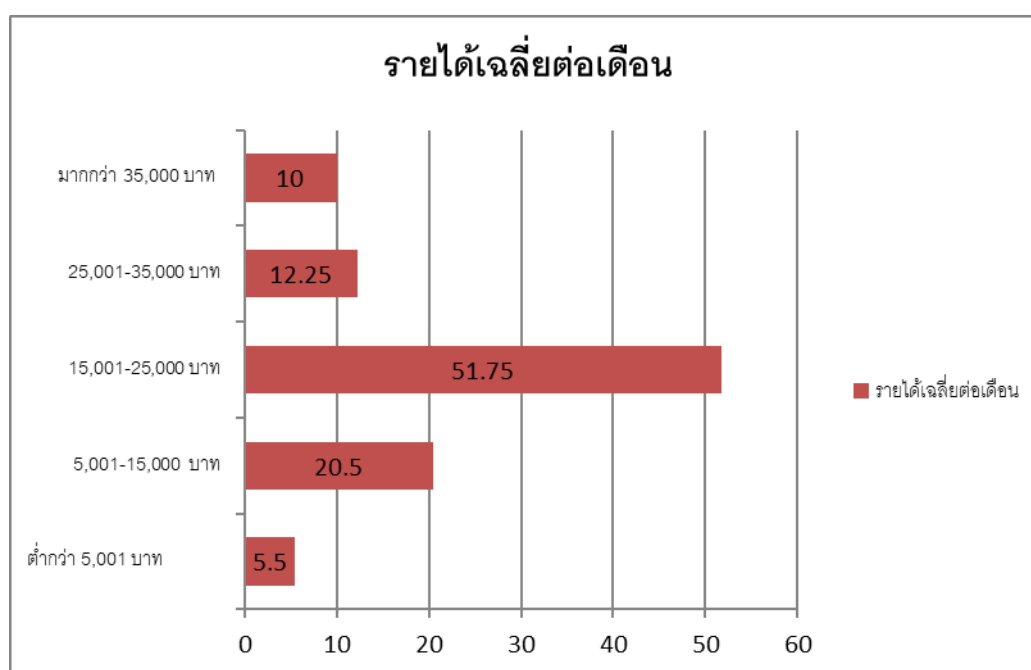
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	22	5.50
5,001-15,000 บาท	82	20.50
15,001-25,000 บาท	207	51.75
25,001-35,000 บาท	49	12.25
มากกว่า 35,000 บาท	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50



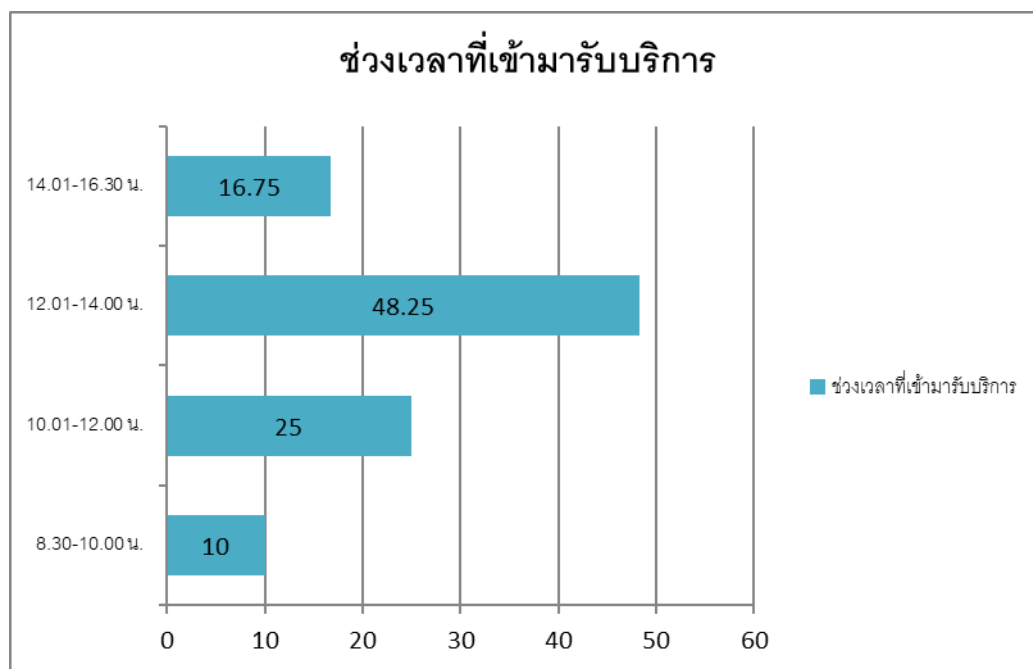
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	40	10.00
10.01-12.00 น.	100	25.00
12.01-14.00 น.	193	48.25
14.01-16.30 น.	67	16.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือ 10.01-12.00 น.จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00



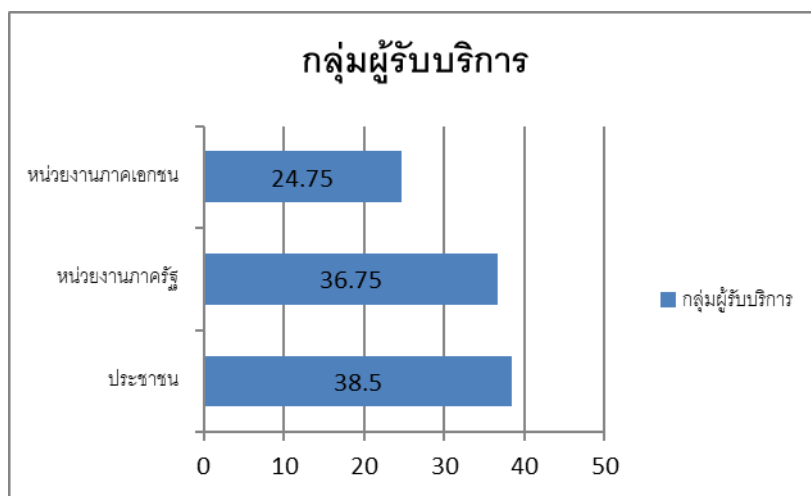
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

1.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชน	154	38.50
หน่วยงานภาครัฐ	147	36.75
หน่วยงานภาคเอกชน	99	24.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ คือ ประชาชน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.55	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.72	มากที่สุด	5
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าวแพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	3
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	1
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	4
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.66	4.78	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.13	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความ หรือสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.28	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.55	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.13	4.81	0.71	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.28	4.81	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 พังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.48	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.80	4.79	0.77	มากที่สุด	3
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าวแพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	96.60	4.83	0.74	มากที่สุด	1
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	4
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.85	4.79	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.07	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.65	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.17 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.48	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.85	4.79	0.74	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.07	4.80	0.70	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.65	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.26	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.3 พังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	3
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าวแพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.05	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันที่	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.80	4.84	0.71	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.34	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของ หน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ การเดินทางมารับบริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่มารับ บริการโดยรวม สะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการ ให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการ ต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับ บริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุด บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงาน ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.49	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.22 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.05	4.80	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.34	4.82	0.70	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.49	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.29	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.95	4.85	0.71	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.17	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	5
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าวแพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
4.3สถานที่ให้บริการโดยรวมสะอาดสะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.29	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่ให้บริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.17	4.81	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.29	4.81	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	96.26	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 3 งานส่งเสริมอาชีพ	96.29	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.22	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และงานบริการที่ 4 งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานส่งเสริมอาชีพ และงานจัดการศึกษาของ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.16 ร้อยละ 96.26 ร้อยละ 96.29 และร้อยละ 96.16

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.87}{4}$$

$$= 96.22$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 3) งานส่งเสริมอาชีพ 4) งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

4. อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือเกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

6. ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือ 10.01-12.00 น. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

7. กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ คือ ประชาชน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการทั้ง 4 ลักษณะงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.22 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.16 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

งานบริการที่ 2 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.26 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

งานบริการที่ 3 งานส่งเสริมอาชีพ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.29 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

งานบริการที่ 4 งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.16 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน เมื่อประชาชนแจ้งให้มาดำเนินการทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจะรีบดำเนินการให้ทันที ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ได้มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการนอกสถานที่ เพราะงานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานส่วนใหญ่ต้องทำนอกสถานที่ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติงานถูกต้องไม่มีผิดพลาด และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางองค์การบริหารส่วนตำบล

บางเสาธง มีการติดป้ายบอกจุดรับบริการ หน่วยงานหรือสถานที่ให้บริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

2. งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงได้กำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อย มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพนั้นผู้ประกอบการได้ขออนุญาตกับกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงทุกสถานประกอบการ ดังนั้นสถานประกอบการที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่จึงมีความปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมและเหตุเดือดร้อนรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

3. งานส่งเสริมอาชีพ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการให้บริการหลากหลายเพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ ให้บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพเรียบร้อย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

4. งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่หลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อย มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายสะอาด มีครูพี่เลี้ยงเพียงพอในการดูแลเด็กเล็ก

และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก สถานที่ให้บริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ
3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด มีประชาชนบางหมู่บ้านไม่ได้ยินเสียงตามสาย ทำให้ไม่ทราบข้อมูลสำคัญ เช่น แจ้งน้ำประปาหยุดไหล เป็นต้น
4. ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
5. ควรปรับปรุงการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้มีความถี่มากขึ้น เพื่อไม่ให้ขยะล้นถัง

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน
2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ภารกิจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนในระยะยาว

บรรณานุกรม

- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. (ม.ป.ป.). **จิตสำนึกการให้บริการประชาชน (Service Mind)**. กรุงเทพฯ : กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.
- โกวิท พวงงาม. (2559). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน. (2564). **รายชื่อผู้ได้รับใบอนุญาตผลิตไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี**. สืบค้นวันที่ 13 เมษายน 2564. จาก <http://app04.erc.or.th/ELicense/Licenser>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชา **จิตวิทยาบริการ(เล่มที่ 1)หน่วย 1-7**.นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2565). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565**. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- แผนพัฒนาท้องถิ่น **องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง (2566-2570)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2566. จาก <http://obt-bangsaothong.go.th>.
- ภิกษุ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และ ไททัศน์ มาลา. (2561). แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 8 (1) : 147-157.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2565). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รายงานผลการวิจัย)**. ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2565). **ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2565 (รายงานผลการวิจัย)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ยี่ ประจวบเหมาะ และ ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2560). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก**. วารสารสารสนเทศ. 16(1). 1-15.

- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์. (2565). รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2565. (รายงานผลการวิจัย).จังหวัดนราธิวาส: มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์.
- สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2565). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอมือง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565 (รายงานผลการวิจัย).กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2547).**แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2565). ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2565. (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์**. 8(6) 147-163.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Bente, G., Dratsch, T., Kaspar, K., Habler, T., Bungard, O., & Al-Issa, A. (2014). “Cultures of trust: Effects of avatar faces and reputation scores on German and Arab players in an online trust game”. **Plos One**, 9(6) : 1-7.
- Clarke, J. J. (1957). **Out Line of Local government of the United Kingdom**. London : Sir Isaac Pitman & Sons.
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2021). “Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis”. **Socio-Economic Planning Sciences, Elsevier**, 78(C).
- Footman, K., Roberts, B., Mills, A. Richardson, E., & MaKee, A. (2013). “ Public satisfaction as a measure of health system performance: A study of nine countries in the former Soviet Union”. **Health Policy**, 112(1) : 62– 69.
- Haque, S. (2001). “ The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance”. **Public Administration Review**, 61(1) : 66-67.
- Holloway, W. V. (1951). **State and Local government in the United States**. New York : McGraw-Hill.

- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2011). **Organizational behavior and management**. (9th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Karanikola, P., Panagopoulos, T., Tampakis, S., & Tampakis, A. (2020). Corrigendum to “Visitor preferences and satisfaction in Attica zoological park, Greece”. **Heliyon**, 8(5), e09392.
- Kreitner, R. (1995). **Management**. (6th ed.). Boston : Houghton Mifflin Company.
- Locke, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Meleddu, M., Paci, R., & Pulina, M. (2015). Repeated behaviour and destination loyalty. **Tourism Management**, 50 : 159-171.
- Montagu, H. G.(1984).**Comparative Local Government**.Great Britain:William Brendon and Son Ltd.
- Robbin, S. P., & Coulter, M.(2014).**Management**. (12th ed.).London: Pearson Education limited.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ**

1.งานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย () 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

7. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
2. งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม /ผู้ประกอบการรายย่อย () 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

7. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ศึกษามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในกาปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ**

3.งานส่งเสริมอาชีพ

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย () 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

7. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ศึกษามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในกาปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ**

4.งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย () 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

7. กลุ่มผู้รับบริการ

- () 1. ประชาชน () 2.หน่วยงานภาครัฐ () 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 ผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีหลากหลายและทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในกาปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการงานบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันสมัย					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	กลุ่มผู้รับบริการ
N	Valid	400	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	138	34.5	34.5	34.5
	หญิง	262	65.5	65.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 20 ปี	62	15.5	15.5	15.5
	21 - 40 ปี	29	7.3	7.3	22.8
	41 - 60 ปี	260	65.0	65.0	87.8
	60 ปีขึ้นไป	49	12.3	12.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	33	8.3	8.3	8.3
	มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	175	43.8	43.8	52.0
	ปริญญาตรี	114	28.5	28.5	80.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	78	19.5	19.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	10.0	10.0	10.0
	เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงาน	147	36.8	36.8	46.8

เกษตรกรกรม/ ผู้ประกอบการ	98	24.5	24.5	71.3
นักเรียน/ นักศึกษา	31	7.8	7.8	79.0
รายย่อย/ อาชีพอิสระ				
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ / ว่างงาน/ กำลังหา งานทำ	84	21.0	21.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5,001 บาท	22	5.5	5.5	5.5
5,001-15,000 บาท	82	20.5	20.5	26.0
15,001-25,000 บาท	207	51.8	51.8	77.8
25,001-35,000 บาท	49	12.3	12.3	90.0
มากกว่า 35,000 บาท	40	10.0	10.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8.30-10.00 น.	40	10.0	10.0	10.0
10.01-12.00 น.	100	25.0	25.0	35.0
12.01-14.00 น.	193	48.3	48.3	83.3
14.01-16.30 น.	67	16.8	16.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

กลุ่มผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประชาชน	154	38.5	38.5	38.5
หน่วยงานภาครัฐ	147	36.8	36.8	75.3
หน่วยงานภาคเอกชน	99	24.8	24.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้นที่เก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง
จังหวัดสมุทรปราการ



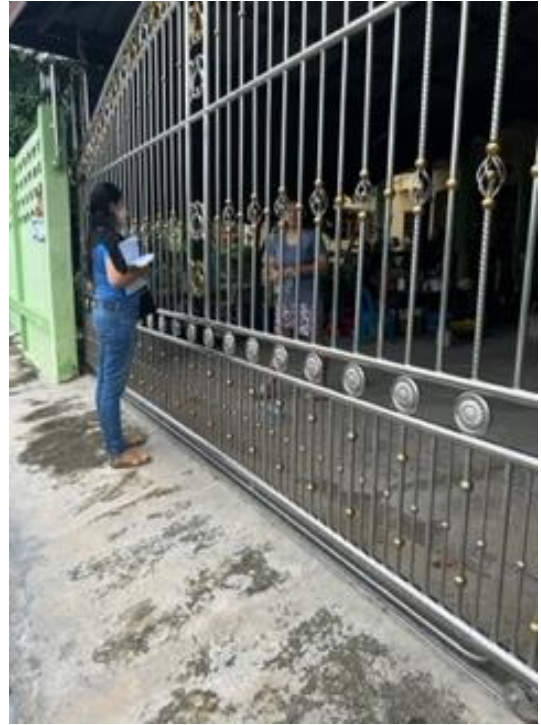












คณะที่ปรึกษาและคณะผู้วิจัย

คณะที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------------------------|--------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี | ไชยศุภรางกุล | รักษาราชการแทนอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. อาจารย์ ดร.วีระพงศ์ | รูกขพันธ์ | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ | วงศ์ทองคำ | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |

คณะผู้วิจัย

- | | | | |
|----------------------------------|-------------|-----------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจารย์ | ประจวบเหมาะ | หัวหน้าโครงการ | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิชา | สุพรรณาลัย | นักวิจัย | ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ
การศึกษา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ
การศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอ | กลับสกุล | นักวิจัย | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 4. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ | กระแสรินทร์ | นักวิจัย | อาจารย์พิเศษคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 5. อาจารย์ ดร.ไกล่รุ่ง | กระแสรินทร์ | นักวิจัย | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยปทุมธานี |
| 6. นายวิมล | มิระสิงห์ | ผู้ช่วยนักวิจัย | มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 7. นางสาวสุธีรา | พฤกษศิริกุล | ผู้ช่วยนักวิจัย | มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 8. นางสาวทิพนารถ | ชาวีรักษ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 9. นางสาวรุจรินทร์ | จิตต์แก้ว | ผู้ช่วยนักวิจัย | สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |