

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2564 ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายนามดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา รองศาสตราจารย์อุดม พรประเสริฐ ที่ปรึกษาศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก ดร.กระพัน ศรีงาน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดร. สุชาติ ใจสถาน อาจารย์พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาและเป็นความร่วมมือของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ ชวระนอง และสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเทศบาลตำบลกองดิน ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก เป็นผู้ดำเนินการศึกษาวิจัยอันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ผลของความดีในการวิจัยครั้งนี้ จงดลบันดาลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่านจงประสบความสุข

คณะผู้วิจัย
กันยายน 2564

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 95.17 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ / การรับรู้ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 95.89 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละ 94.97 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 94.96 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 94.87

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	19
การปกครองส่วนท้องถิ่น	25
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดทำข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน	46
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	51
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	56
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	61
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ	66
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการประเมิน	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	80
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล	94
ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	97

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตารางที่ 2	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน	46
ตารางที่ 3	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 4	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 5	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 6	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 7	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน	51
ตารางที่ 8	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 9	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 10	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 11	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 12	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน	56
ตารางที่ 13	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
ตารางที่ 14	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ	58
ตารางที่ 15	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 16	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน	61
ตารางที่ 18	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	62
ตารางที่ 19	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ	63
ตารางที่ 20	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
ตารางที่ 21	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการและโครงการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะงาน	66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 249-254 (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560: 74-75) ให้ความสำคัญของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยระบุว่าเป็นหนึ่งในกระบวนการควบคุมตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายในเชิงบวก ซึ่งการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงานขององค์กร เพื่อส่งเสริมและพัฒนาบริหารท้องถิ่นให้มีความก้าวหน้าและเล็งเห็นถึงความสำคัญของความเป็นอยู่ของประชาชน ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกๆด้าน เช่นการจัดการด้านการศึกษา การเงินและการคลัง การพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนจนถึงการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นไปตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การใช้ระบบคุณธรรมจะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งมีระบบและกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วม เปิดเผยข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชน โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรองดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรร

ภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัด การศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็น ส่วนรวม

องค์กรปกครองท้องถิ่นระดับตำบลเป็นองค์กรที่เกิดขึ้น ตามนโยบายการกระจายอำนาจ ของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นระดับพื้นฐาน ได้มีอำนาจใน การปกครองตนเองตาม ระบอบประชาธิปไตย เป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการเองภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการปกครอง ตนเองตามระบอบประชาธิปไตย การเมืองการปกครองระดับท้องถิ่น และจะต้องได้รับการสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็น กลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น มีภาระหน้าที่อย่างมากมาในการบริหารประเทศให้ ประชาชนได้รับความสุขความสงบสุขสบายในการดำรงชีวิต และดูแลความมั่นคงของชาติทั้งในด้าน การเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประกอบกับการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับจึงจำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนไปเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพราะ กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นซึ่งจะมีสภาพแตกต่างกันออกไป

การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความ ต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึง การพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนอง ความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการ จัดบริการสาธารณะ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้ง ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้การ

จัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการนี้คือหนึ่งในตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้ควรทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งนี้มีมิติสำคัญมิใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้นและกระทบต่อประชาชนทุกด้าน แต่ยังหมายรวมถึงอำนาจอิสระหรือดุลยพินิจในการตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้นในบทบาทที่หลากหลายทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สุขภาพ และความปลอดภัย ขณะเดียวกันการเพิ่มขึ้นของพื้นที่และประชากร ย่อมมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น และเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ รวมถึงเพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ตามความคาดหวังของการทำงานในด้านการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี และมีการช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและ เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยดังนั้น ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่ได้จะนำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล กองดิน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2564

2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกองดิน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1973)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการกำหนดกรอบแนวทางขอบเขตด้านเนื้อหาของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกองดิน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง โดยกำหนดไว้ 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศึกษาโดยจะทำการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของโครงการหรือกิจกรรมดังต่อไปนี้

2.1 งานด้านทะเบียน

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

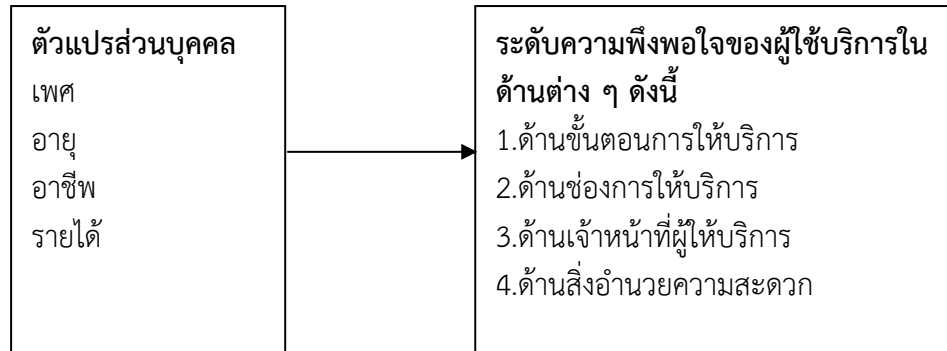
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการศึกษา เดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกองดิน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิดในการประเมินจากข้อกำหนดการประเมินงานและโครงการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2564 ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

สมมุติฐานในการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกองดิน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดระยอง ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น หมายถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ไปใช้บริการในทางบวก หากประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการมากผลที่ได้รับคือการแสดงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของผู้ให้บริการ (บุศรา จงรักษ์ชอบ, 2544, น.1)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้แก่การกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการ การให้คำแนะนำและการประชาสัมพันธ์ กระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ การชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง เป็นการกำหนดช่องทางการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เช่น มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีสายตรงหรือศูนย์รับเรื่องราว / หรือระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ การให้บริการในวันหยุดหรือนอกเวลาราชการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร และมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการในลักษณะดังนี้ เช่น ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ความสามารถในตำแหน่งหรือ

หน้าที่ให้บริการ ความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ การมุ่งผลสำเร็จของงานที่ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ การให้ข้อมูล มาตรฐานการปฏิบัติงานและความเสมอภาคของการให้บริการ

ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ การเตรียมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการ แบบฟอร์มขั้นตอนในการให้บริการ และการเตรียมสถานที่ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในการประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2564

2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการทำงานตลอดจนกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตรงตามกับความต้องการของประชาชนผู้วิจัยได้เสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การปกครองส่วนท้องถิ่น
3. บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาค่าความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุข หรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือ ผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้บริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักโดยให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ

หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ ในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจ ด้านงานบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือ เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุก สถานการณ์ ทุกสถานที่

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber, 1966, p. 340 อ้างถึงใน อากาศธาตุโลหะและคณะ, 2553, น. 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ ในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง, 2546, น. 9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคล มีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์บริการ ก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือ คุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการที่ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตามมักจะมีความมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้วซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

3. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย 2538: 8)

3.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้มารับบริการ มีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

3.1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึง

ความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ผู้มารับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

3.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่ง พื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

3.1.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการแก่ผู้มารับบริการมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย 2533: 69)

3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใ้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3.2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ วั้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการ

3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถชี้ทันทีและไม่ล่าช้า

3.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3.3 ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet 1954: 390)

3.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาคเพิ่มอีกดังนี้ หลักความเสมอนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจาก หลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพ และเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคใต้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอนั้น จะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกัน

ให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาค ขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคล ทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้ และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการ บริหารงานโดยมี ฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

3.3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมอง ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัย นักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้ การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการ บริหารเวลา กล่าวคือการรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลา ที่กำหนด (การบริหารเวลา 2553 : 4) การบริการเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการเวลาให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

3.3.2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อกำเนิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ ต้องทำ และฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผล ลัพท์ที่ดีกว่า

3.3.2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของ งานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไป และให้ เวลาสำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุด โดยแยกประเภทของงานไว้ให้ ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

3.3.2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือ การประชุมที่ไม่จำเป็นควร ให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการ มอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการ ทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

3.3.2.4 การสั่งการเตือนตนเอง คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงาน ตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

3.3.2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงาน ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อ

เวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือ หรือเทคนิคในการบริหาร จัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผน และการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลา และวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

3.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1954 : 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้ง ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีกดังนี้ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การบริการที่พอเพียง หรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้า จะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล ปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่ง ผู้ให้บริการให้แก่ผู้รับบริการทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อ ปากของผู้รับบริการ และจากประสบการณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้าน อย่างเพียงพอ เช่นด้าน จำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะ เป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงาน ของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงาน ในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกัน เป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อต่อองค์การนั้น

3.3.4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

3.3.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลา และทันต่อเหตุการณ์ภายใต้ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3.3.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

3.3.4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

3.3.4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

3.3.4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ดังนั้น

ผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

3.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญเติบโตไปทั้งทางด้านผลงานคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย และในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเองย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้า ขององค์กรการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

3.3.5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมี ศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่ง ที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความ ชำนาญ ก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

3.3.5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่าศักยภาพของตนเองนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

3.3.5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิด และยอมรับความรู้สึกตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใ่ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงาน ก็จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือการคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

3.3.5.4 ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่นๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเพราะคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หากทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

3.3.5.5 ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใดๆก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างงานแต่ละอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจน

ของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ มากกว่าการที่ปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

3.3.5.6 วางแผนก่อนลงมือทำ นอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วย การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3.5.7 มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสาร ยังเป็นความสามารถ หรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

3.3.5.8 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่างและบุคลิกของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนาการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

3.3.6 การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับการทำงานของโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ ในระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ ในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจ ที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่และสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นความเสมอภาคที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆด้านรวมกัน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, น. 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลผลิตภัณฑบริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลผลิตภัณฑบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑบริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการ เทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไปโดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ

3. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพ การบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการ จะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรม การให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างสิ่งนั้นให้เกิดความสวยงาม ของอาคาร สถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการ จัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, น. 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการที่จะต้องเป็นไปตาม หลักการที่เรียกว่าการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน มีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อ และมารับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน

2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดทะเบียนการค้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรมันไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายระเบียบแบบแผนและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาคการให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้มาใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่ามีประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศธร (2533, น. 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะอาด

พาราซูรามาน (Parasuraman, et al.1990; Parasuraman and Grewal, 2000) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพในการให้บริการมี 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ในงานบริการ ควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือการให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันที และผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย มีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการกับผู้รับบริการแต่ละราย ในการสร้างความพึงพอใจ

4. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถาม โดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ที่เป็นผูปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทาง และจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

5. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, น. 138-140) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการวัดความพึงพอใจ แบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แบบสำรวจปรนัยเป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็น และความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมน และโอลแฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532, น. 138 อ้างถึงใน Hackman and Oldham, 1975) ซึ่งมีข้อความเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน ของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอลแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ความมั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า

ซาโรซ ไสยสมบัติ (2534, 39) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, น.161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

แมนฟอร์ด (Manford, 1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, น. 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานว่าเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองจากความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้ที่วางรากฐานของจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์

มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความ ต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

6. ลักษณะสำคัญของการให้บริการ

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ (2543, น.143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจ ชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้าไม่ต้องควบคุม สินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดการบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่า ตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจ และยังมีบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้จึงเกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์ของการให้บริการคือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ นั้นเป็นใคร และจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อน

ซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการนั้นต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2527, น.30 อ้างถึงใน ศรัณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, น.6) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ผู้รับบริการจะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมชาติ กิจยรรยง (2521, น.52) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้บริการจะต้องมีดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
5. งามอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจอยู่เสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี

ชินนทร์ พิทยาวิวิธ (2533 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, 2543, น. 23) ได้กล่าวว่า
เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะที่ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มา
ใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้แทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการ เบื่อชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

7. องค์ประกอบการให้บริการ

แมคครอลอง (Maculion, 1954 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, น.29) มีความเห็นว่าการให้บริการของหน่วยงานนั้น จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service -delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536, อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, น.29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการ

สาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

8. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

8.1. การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบง่าย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการ การให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลดไปได้สะดวก รวดเร็ว
2. เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
3. สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
5. จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
6. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

8.2 จัดให้มีแผนกบริการประชาชน

การสร้าง ความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อจะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ยิ้มแย้มและทักทาย
- สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

8.3 การจัดระบบการให้บริการ

1. การจัดลำดับในการติดต่อโดย
 - ให้บัตรคิว
 - ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร
 - จัดช่องทางให้ติดต่อ
 - จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่องปกติเป็นช่องทางด่วน

2. การจัดจุดรับติดต่อควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

9.การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากและจากการ

โฆษณาของธุรกิจให้บริการหลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบร์รี่ (Para-suraman, Zeithaml & Berry, 1985, p.41-50) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการเป็นสิ่งสำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

9.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและแนวทางการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจที่ให้บริการนั้น

9.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

9.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพในการให้บริการและการส่งมอบของบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

9.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบของบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขายและการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

9.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีก

การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

เดเนียล วิท (Danial. Wit, 1967, p.101-103) นิยามว่า การปกครองในส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน ในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง

โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959, p.101-103) ได้ให้นิยามของคำว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ โดยมีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2523, น.2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษาธิการ (2528, น.8 อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจันทร์, 2553, น.42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953, p.574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของ กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.2 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

3. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

3.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

3.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตน

3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

4.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

4.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

4.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภท เป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐ และท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพ ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการเช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะเดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐ ในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษาออกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะ และฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลาง จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเองทั้งสิ้นเพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น

ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลา และความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่เหตุผลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความซับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหา ภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่อง ที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดการบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไปคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการ ก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

หลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ โดยมีแผนปฏิบัติการให้เป็นไปตามกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลบังคับใช้จะเห็นได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่ง ซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2562 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2562 กำหนดว่าอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หมวดที่ 4 ตามมาตราที่ 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2562 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คุ้มครอง ดุแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดว่ามีกิจกรรมบางอย่างซึ่งได้มีการกำหนดว่าราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้ อบจ. ร่วมดำเนินการ หรือให้ อบจ. จัดทำตามกฎกระทรวง (พ.ศ. 2562) อาทิ

1. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. บำบัดน้ำเสีย
4. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. วางผังเมือง เป็นต้น

นอกจากนี้ถ้าพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ยังได้กำหนดว่าเทศบาลแต่ละประเภทมีอำนาจหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการแตกต่างกัน โดยเทศบาลนครจะมีอำนาจหน้าที่มากที่สุดและยังได้มีการกำหนดว่ามีบางภารกิจหน้าที่ที่เทศบาล ตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนครจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ตั้งตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับบทบาท และ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นว่าด้วยลักษณะของการกำหนดข้อกำหนดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นการกำหนดไว้กว้าง ๆ และเป็นกำหนดในลักษณะที่ท้องถิ่นอาจจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น ได้รับการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมความสามารถ และ แผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะนั้นได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกรุงเทพมหานครไว้โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียดทั้งนี้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระและการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐบาลเท่าที่จำเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

- 1.1 การคมนาคมและการขนส่ง

- 1) ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

- 2) ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

- 1.2 สาธารณูปโภค

- 1) แหล่งน้ำ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

- 1.3 สาธารณูปการ

- 1) การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

- 2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

- 3) การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดและการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม

- 4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิด

ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากงานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้นพบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- 2.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

- 2.2 งานสวัสดิการสังคม

การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิจานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

- 2.3 นันทนาการ

1) การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสถานกีฬา
2) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ จัดให้มีการบริหารจัดการดูแล
บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา

1) การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัยการจัดการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

2) การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและ
การจัดการศึกษาระดับเขตงานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

2.5 การสาธารณสุข

สาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหา
สุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็กการพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

3. การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่องานสนับสนุนเงินอุดหนุน
ในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าส่งคนสงเคราะห์ และค่ามาปนกิจการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด
และที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย
งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้อง
ถ่ายโอนภารกิจจำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

4.1 การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิจาน
ตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัดและการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่
ผู้บริโภค

4.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัย
ฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

4.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การ
ทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะสรุปแล้วจะพบว่างาน
ที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอน
ภารกิจจำนวน 9 กรม ใน 6 กระทรวง

5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

5.1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำ
แผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

5.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

5.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุนและงานเผยแพร่และชักจูง
ให้มีการลงทุน

5.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

5.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

5.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

6. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

6.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

6.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมงานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

6.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

7. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 นั้น จะเห็นได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าเดิม และในมาตรา 30 กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล ภารกิจทั้งหมดนี้ต้องถ่ายโอนภายใน 4 และอาจให้แตกต่างกันได้แต่ไม่เกิน 10 ปี ดังกล่าวแล้วข้างต้นว่าจะมีภารกิจในหลายรูปแบบที่รัฐถ่ายโอนให้ท้องถิ่นดำเนินการ

ดังนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกวิทย์ พวงงาม (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติราชการ ตามแบบประเมินกับประเมินโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่น รวมทั้งการจัดลำดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน ประจำปี 2555 จำนวน 404 แห่ง พบว่ามีเพียง 204 แห่งที่มีความพร้อมและประสงค์ตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติราชการ และตรวจสอบโครงการหรือกิจกรรมที่มีความเป็นนวัตกรรมท้องถิ่น ซึ่งผลการตรวจสอบการปฏิบัติราชการทั้ง 6 ด้าน พบว่า อปท. ร้อยละ 47 มีการจัดบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านการมีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยจัดคอมพิวเตอร์และระบบ Internet ให้บริการประชาชนในการสืบค้นข้อมูล มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรโดยได้นำผลการประเมินมาปรับปรุง มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง และมีการจัดทำบัญชีเรื่องราว ร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไข รวมทั้ง อปท.ขนาดใหญ่บางแห่งมีการจัด ตั้งศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า ยังมี อปท. ร้อยละ 53 ที่มีจุดอ่อนต้องปรับปรุงในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในศูนย์ข้อมูลให้พร้อมใช้งานได้ข้อมูลที่อปท.เผยแพร่แก่ประชาชนยังไม่เป็นปัจจุบัน บาง อปท. ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และไม่ได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนางาน ในส่วนการรับเรื่องราวร้องทุกข์พบว่า ทุก อปท.จะทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการ แก้ไขปัญหาแต่เรื่องที่ดำเนินการแก้ไขไม่ค่อยตรงกับเป้า เรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า อปท.ขนาดเล็กมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) น้อยเพราะมี ปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบและงบประมาณจำกัด

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง

อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เพชรฯ บุคสีทา_(2555) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแลพัฒนา และให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, น.1)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ 5 ลักษณะ ได้แก่ 1. กรุงเทพมหานคร หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า กทม. 2. เมืองพัทยา 3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า อบจ. 4. เทศบาล 5. องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า อบต. ทั้ง 5 ลักษณะ นี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองทั้ง 5 ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกไว้ 2 ประเภท กิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนตำบลนั้น ๆ ต้องถือ ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น กิจกรรมที่อาจจัดทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วน ตำบลนั้น ๆ จะทำในงบประมาณต่อ ๆ ไป

องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้มีน้ำดื่มเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มีและการมีบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและการส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม การส่งเสริมกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, น.23)

องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลแต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงเสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับร่างพระราชกฤษฎีกาตามที่ ก.พ.ร. เสนอ และประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลาย ๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นในการนี้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริการ มีบุคลากร และงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่าง ๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งของจังหวัดกำแพงเพชร และเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร มีการร่วมมือร่วมใจ ที่จะพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป แต่ถึงแม้ว่าจะมีการบริหารจัดการที่ดี ก็ยังมีส่วนอื่นที่ยังจัดว่าต้องมีการปรับปรุงแก้ไขควบคู่กันไป ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำรงชีพขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง ซึ่งการแก้ปัญหาต่าง ๆ นั้น มีองค์ประกอบในการแก้ไขปัญหาคือ เรื่องงบประมาณ และแผนงานตามลำดับความสำคัญ ส่งผล

ให้อาจมีการแก้ปัญหาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง และเป็นการหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์ของการประเมิน 1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหน่วยบริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ปี 2555 (ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพการจัดเก็บรายได้) ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับปรุงกระบวนการลดขั้นตอนการทำงานการบริการและสนองความต้องการของประชาชนในการดำเนินงานด้านสวัสดิการเบี้ยความพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง ประจำปี 2555 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ การรับรู้ของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2564 เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการในการดำเนินการศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2564 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยองได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กันให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามานะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 4 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ประจำปี 2564 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกองดิน ประจำปี 2564 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลคลองดิน ประจำปี 2564 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลคลองดิน ประจำปี 2564 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองดิน หลักเกณฑ์ในการประเมินการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นก่อนไปทดลองใช้ (Try Out) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามดังนี้

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. รศ.ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม | ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2. รศ.อุดม พรประเสริฐ | ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา |
| 3. ผศ.ดร.กระพัน ศรีงาน | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ |
| 4. ผศ.ดร.ชัยยศ ชาวระนอง | คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 5. ผศ.ดร.นาฏยาพร บุญเรือง | คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม |

ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) รายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2534, น.108-109) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ivo จำนวน 24 ข้อตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ผู้ศึกษากำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลกอนดิน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกอนดิน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกอนดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2564 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกอนดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยองประจำปี 2564 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกอนดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยองประจำปี 2564 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกอนดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2564 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

ขั้นตอนที่ 6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ประสานงาน เทศบาลตำบลกองดิน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประสานงานและพนักงานเทศบาลตำบลกองดิน รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก จำนวน 20 คน

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสแล้วทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการวิจัย โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน

1. สถิติพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 (\bar{X}) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546, น.40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546, 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตรโรวินอลลี แฮมเบลตัน
(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2546, น.248-249)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของคู่อยู่ระหว่าง -1 ถึง +1
	ΣR	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
(a-Coefficient) ของครอนบาค โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ,
2546, น.321)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	ข้อคำถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนรายข้อ
	S_x^2	แทน	ความแปรปรวนทั้งฉบับ
	ΣS_i^2	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคอร์ท (Likert, 1961, p.123 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, น.107-108) ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

2. ในการประเมินผลใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเป็นการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละลำดับชั้น มีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	พojน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	พojน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	พojปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	พojมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พojมากที่สุด

3. การให้คะแนนความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลกองดิน ระดับของเกณฑ์การประเมินเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพ ของเทศบาลตำบลกองดิน แบ่ง ออกเป็น 10 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับเกณฑ์ไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95	เท่ากับ	10	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	เท่ากับ	9	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	เท่ากับ	8	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	เท่ากับ	7	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	เท่ากับ	6	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	เท่ากับ	5	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	เท่ากับ	4	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	เท่ากับ	3	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	เท่ากับ	2	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	เท่ากับ	1	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	เท่ากับ	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจ การรับรู้การให้บริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ การรับรู้การให้บริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

- n แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย (Mean)
- SD แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการเทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ในรูปแบบตาราง ดังปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	143	35.75
	หญิง	257	64.25
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
	ระหว่าง 20 - 39 ปี	171	42.75
	ระหว่าง 40 - 59 ปี	202	50.50
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	27	6.75
อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	2	0.50
	เกษตรกร / รับจ้างทั่วไป	122	30.50
	ค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ	272	68.00
	อื่น ๆ	4	1.00
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	75	18.75
	ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท	251	62.75
	ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท	73	18.25
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	1	0.25

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.25 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.75 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 - 59 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.75 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.50 และประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.00 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.75 และรายได้ต่อเดือนต่ำระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแก่ง
จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวม
ทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.63	94.67	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.62	94.33	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.59	94.80	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.57	95.68	มากที่สุด	1
รวม	4.74	0.60	94.87	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาล
ตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนโครงสร้างมีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านทะเบียนอย่างชัดเจน	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด	1
2.มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียนตลอดเวลา	4.74	0.57	94.80	มากที่สุด	4
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ	4.76	0.61	95.20	มากที่สุด	3
4.มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการงานด้านทะเบียนต่างๆ อย่างชัดเจน	4.63	0.62	92.60	มากที่สุด	6
5.การให้บริการงานด้านทะเบียนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.77	0.69	95.40	มากที่สุด	2
6.ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.69	0.62	93.80	มากที่สุด	5
รวม	4.73	0.63	94.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แสดงแผนโครงสร้างมีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านทะเบียนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมา คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการงานด้านทะเบียนต่างๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านทะเบียนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด	6
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านทะเบียน	4.78	0.61	95.60	มากที่สุด	2
3.มีการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.69	0.72	93.80	มากที่สุด	3
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.68	0.66	93.60	มากที่สุด	4
5.มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านทะเบียน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์	4.82	0.52	96.40	มากที่สุด	1
6.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานทะเบียนและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.65	93.40	มากที่สุด	5
รวม	4.72	0.62	94.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านทะเบียน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านทะเบียนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.47	0.59	89.4	มากที่สุด	7
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความเต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.68	0.62	93.6	มากที่สุด	6
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.72	0.64	94.4	มากที่สุด	5
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านทะเบียน จิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.83	0.61	96.6	มากที่สุด	2
5.เจ้าหน้าที่งานด้านทะเบียนให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.81	0.61	96.2	มากที่สุด	3
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.79	0.58	95.8	มากที่สุด	4
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.52	97.6	มากที่สุด	1
รวม	4.74	0.59	94.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านทะเบียน จิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านทะเบียนที่ชัดเจน	4.61	0.54	92.20	มากที่สุด	5
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านทะเบียน เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.85	0.54	97.00	มากที่สุด	2
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ	4.69	0.65	93.80	มากที่สุด	4
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.83	0.58	96.60	มากที่สุด	3
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.94	0.56	98.80	มากที่สุด	1
รวม	4.78	0.57	95.68	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านทะเบียน เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านทะเบียนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาล
ตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)
เทศบาลตำบลกองดินในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.64	95.87	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.65	95.20	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.62	95.48	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.62	95.89	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านโยธา อย่างชัดเจน	4.65	0.46	93.00	มากที่สุด	5
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านโยธาตลอดเวลา	4.49	0.63	89.80	มากที่สุด	6
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (การให้บริการด้านกิจการน้ำประปา) เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ	4.91	0.71	98.20	มากที่สุด	2
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.89	0.73	97.80	มากที่สุด	4
5.การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.92	0.62	98.40	มากที่สุด	1
6.ขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.90	0.69	98.00	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.64	95.87	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมา มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (การให้บริการด้านกิจการน้ำประปา) เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดินด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.81	0.54	96.20	มากที่สุด	4
2. มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านโยธา	4.93	0.60	98.60	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการงานด้านโยธา นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.71	0.59	94.20	มากที่สุด	6
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	4.97	0.45	99.40	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.89	0.51	97.80	มากที่สุด	3
มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.79	0.80	95.80	มากที่สุด	5
รวม	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธามีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.57	95.60	มากที่สุด	3
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความเต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.77	0.74	95.40	มากที่สุด	4
3.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.96	0.55	99.20	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.81	0.72	96.20	มากที่สุด	2
5.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้าน ให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.72	0.60	94.40	มากที่สุด	5
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.65	0.76	93.00	มากที่สุด	6
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด	7
รวม	4.76	0.65	95.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ที่ชัดเจน	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด	2
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.94	0.67	98.80	มากที่สุด	1
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.74	0.68	94.80	มากที่สุด	4
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.66	0.66	93.20	มากที่สุด	5
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.76	0.60	95.20	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.62	95.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.59	93.53	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.56	95.47	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.64	94.77	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.63	96.08	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.60	94.96	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน	4.73	0.51	94.60	มากที่สุด	2
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.63	0.46	92.60	มากที่สุด	4
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก	4.59	0.71	91.80	มากที่สุด	6
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.72	0.58	94.40	มากที่สุด	3
5.การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.62	0.64	92.40	มากที่สุด	5
6.การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.77	0.66	95.40	มากที่สุด	1
รวม	4.68	0.59	93.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือแสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทาง	4.82	0.59	96.40	มากที่สุด	3
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ใน การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.71	0.63	94.20	มากที่สุด	5
3.มีการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.64	0.67	92.80	มากที่สุด	6
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.40	96.80	มากที่สุด	2
5.มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด	1
6.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.78	0.74	95.60	มากที่สุด	4
รวม	4.77	0.56	95.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลคลองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.68	0.67	93.60	มากที่สุด	6
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.79	0.64	95.80	มากที่สุด	3
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.71	0.58	94.20	มากที่สุด	4
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.84	0.70	96.80	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่ปิดเป็นข้อเท็จจริง	4.72	0.66	94.40	มากที่สุด	5
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.80	0.64	96.00	มากที่สุด	2
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด	7
รวม	4.74	0.64	94.77	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลคลองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน	4.72	0.55	94.40	มากที่สุด	5
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.77	0.60	95.40	มากที่สุด	4
3.มีอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ	4.87	0.66	97.40	มากที่สุด	2
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.88	0.66	97.60	มากที่สุด	1
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.78	0.66	95.60	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.63	96.08	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมา คือ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน
ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.56	94.67	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.59	94.80	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.56	94.91	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.53	95.48	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.56	94.97	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด	1
2.มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.85	0.52	97.00	มากที่สุด	2
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก	4.77	0.69	95.40	มากที่สุด	3
4.บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด	5
5.การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.69	0.55	93.80	มากที่สุด	4
6.ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด	6
รวม	4.73	0.56	94.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมา คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.73	0.62	94.60	มากที่สุด	4
2.มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.56	96.60	มากที่สุด	2
3.มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.85	0.63	97.00	มากที่สุด	1
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรายได้หรือภาษี	4.74	0.59	94.80	มากที่สุด	3
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.66	0.63	93.20	มากที่สุด	5
6.ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด	6
รวม	4.74	0.59	94.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านพัฒนาชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.53	94.00	มากที่สุด	5
2.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.83	0.54	96.60	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด	3
4.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด	4
5.เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.85	0.59	97.00	มากที่สุด	1
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้	4.60	0.59	92.00	มากที่สุด	7
7.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรายได้หรือภาษี ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	0.53	94.00	มากที่สุด	6
รวม	4.75	0.56	94.91	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด	5
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด	1
3.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.81	0.61	96.20	มากที่สุด	2
4.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด	3
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.78	0.50	95.60	มากที่สุด	4
รวม	4.77	0.53	95.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ ในงานด้านพัฒนาชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมา คือ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการและโครงการ

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการและโครงการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะงาน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{x}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. งานด้านทะเบียน	4.74	0.62	94.87	มากที่สุด	4
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	0.62	95.89	มากที่สุด	1
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.75	0.60	94.96	มากที่สุด	3
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.75	0.56	94.97	มากที่สุด	2
รวม	4.76	0.60	95.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยองโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 95.17 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ / การรับรู้ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงานโดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 95.89 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละ 94.97 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 94.96 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 94.87

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการงาน เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.25 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.75 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 - 59 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.75 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.50 และประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.00 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.75 และรายได้ต่อเดือนต่ำระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แสดงแผนโครงสร้าง มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านทะเบียนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมา คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการงานด้านทะเบียนต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านทะเบียน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราว หรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านทะเบียนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านทะเบียน จิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านทะเบียน เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านทะเบียนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านโยธา(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมา มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (การให้บริการด้านกิจการน้ำประปา)เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านโยธา

(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมา คือ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ และผู้รับผิดชอบการให้บริการงาน ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมา คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกองดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ ในงานด้านพัฒนาชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมา คือ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการ เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยองโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 95.17 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการรับรู้ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 95.89 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละ 94.97 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 94.96 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 94.87

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.(2563).**คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.(2563).**คู่มือการร่างข้อกำหนดของท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง**.กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- กรมการปกครองท้องถิ่น. (2539). **คู่มือพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กัมปนาท มีสวนนิล. (2545). **ความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อวิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- เกียรติขจร ไพศาลอนันท์. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2543). **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). **คู่มือวิทยาการองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. (2544). **องค์การบริหารส่วนตำบลในกระบวนทัศน์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม
- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ (2562) **ความมุ่งหมายและคำอธิบายประกอบรายมาตรา ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร

- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ.(2560).**รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ**
กรุงเทพมหานคร: ฟอร์แมทพริ้นต์
- จิรวรรณ ภักดีบุตร. (2533). **“ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ”**. ในเอกสารการสอนชุดวิชา 13313
การบริการ และเผยแพร่สารนิเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- จรัส ธรรมนารักษ์. (2542). **ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). **ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมเขตกรุงเทพมหานคร**
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). **หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของกรมการปกครอง**. เศรษฐกิจ, 88(5), 11 -14
- ชัยณรงค์ ดุจดิม. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูหลวง จังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). **องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแนวใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช
- ธนิต เอี้ยวพานิช. (2544). **ความพึงพอใจของพนักงานบริการท่องเที่ยวที่อุทยานเขาใหญ่**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นราธิป ศรีราม. (2557). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น**. หน่วยที่ 1-7
นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นารี นันตติกุล. (2545). **ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการบริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- นักรบ นาคสุวรรณ (2559). **วัฒนธรรมการบริการ**. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 10 (1), 283 – 295
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน

- นิรมล คำพะอิก. (2541). **ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นุชนารถ ชื่นฤดี. (2560). **ความพึงพอใจในชีวิตของชาวมุสลิมในจังหวัดจันทบุรี**: กรณีศึกษา บ้านล่างพุนทรัพย์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาควิชาบริหารศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2549). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: เอส เอส เอ็ม
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อมรรณการพิมพ์
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี**. ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปริดาภิรุทธ์. (2540). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล
- บุศรา จงรักขอบ. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจจราจร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2533). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประสาธ อิศรปริดา. (2547). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: นำอักษรการพิมพ์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2549). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพมหานคร.
- พรปวีณ์ ศิริรักษ์. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรสุยาคลินิกการแพทย์แผนไทย และ สปา อำเภอหัวหิน**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). **การประเมินคุณภาพสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันธ์. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตชนบทต่อการฝึกปฏิบัติการพยาบาลอนามัยชุมชนของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีลำปาง ลำปาง** : สถาบันบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข
- ภาณุพงศ์ ศิริ. (2559). **การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย**. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 1(2), 110 – 122
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2560). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลิ อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2560**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- ยศธร ทวีพล และ ญัฐกริช เปาอินทร์. (2557). **แรงจูงใจของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา เทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา.** วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 9(1) , 21-41.
- รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15.** นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุจน์พงศ์ กลมเกลียว. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นประทวน ศึกษา เฉพาะกรณีในกองพลาธิการ กรมตำรวจ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รุ่งนภา บุญคำ. (2552). **คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ศรีสะเกษ เขต 4.** ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- วนิดา อินทรสันติ. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวง สาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏนครปฐม
- วราภรณ์ ช่วยนุกิจ. (2544). **ความพึงพอใจที่มีต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีโทรทัศน์ไอที ของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิษชุดา คัมภีร์เวช. (2556). **ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อ การจัดการ สถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). **เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อ สาธารณะ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปลผลการวิจัยและ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและ ธรรมาภิบาลท้องถิ่น
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า
- ศรีบงอร นรินทรากูร ณ อยุธยา. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำคณะ วิชาอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยเกษตรกรรม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

- สถาบันราชภัฏนครปฐม,บัณฑิตวิทยาลัย.(2545). **คู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์**.นครปฐม
: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏนครปฐม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). **การสำรวจความพึงพอใจการ
ให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี 2559**.
นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2559). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย**. วารสารสถาบันวิทยาการแห่งแปซิฟิก,
2(1), 68 – 79
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร: เอช เอ็น กรุ๊ป
- สมบัติ บารมี. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)**. รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสน
ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร
: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2535). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2558**. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา จังหวัดสงขลา (อึดสำเนา)
- สุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหาร
เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุรพล บุญมา. (2540). **ความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อโครงการพัฒนาท้องถิ่นของสมาชิกสภา
จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดนครนายก**. ศิลปะศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, มหาวิทยาลัยเกริก
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2541). **จิตวิทยาการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. **การมีส่วนร่วมของประชาชน.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : www.roiet.go.th/ictroiet/link/pacha.doc, (วันที่สืบค้น: 2 มิถุนายน 2564).
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.** กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา.(2554). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.**กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน
- อรรถัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'** 51. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อระบบและที่ไม่มีการรื้อระบบ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชัชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.**วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562
- เอกลักษณ์ อุปริรัตน์. (2552). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- B, B. (1971). **Dictionary of Behavioral Science.** London: Litton Educational Publishing.
- Gilmer, V. H. B. and others. (1971). **Industrial and Organization Psychology.** New York: McGraw-Hill.
- Heraberg, F., Mausner, B. and B, B. (1959). **Syndenman, The Motivation to Work.** New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. H. (1984). **Motivation and Personality.** New York: Harper and Row.
- Mullins, L. T. (1985). **Management and organisationalbehaviour.** London: Pitman Publishing.
- Muchinsky, p. m. (1983). **Psychology Applied to Work.** Illinois: The Dorsey Press.
- Robson, William A. (1953). **“Local Government” in Encyclopedia of Social Science.** New York: The .Macmillan.
- Shelley, M. W. (1975). **Responding to Social Change.** Pennsylvania : Dowden Hutchinson & Ross.
- Simon, V. H. (1978). **Work and Motivation.** New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). **Statistics an Introductory Analysis.** New York: Harper and Row International.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ

รหัสแบบสอบถาม

--	--	--	--	--

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน
ของเทศบาลตำบลกองดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 – 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี
 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
 ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
 ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.	แสดงแผนโครงสร้างมีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านทะเบียนอย่างชัดเจน					
2.	มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียนตลอดเวลา					
3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
4.	มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการงานด้านทะเบียนต่างๆ อย่างชัดเจน					
5.	การให้บริการงานด้านทะเบียนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
6.	ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านทะเบียนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านทะเบียน					

9.	มีการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					
10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านทะเบียน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์					
12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานทะเบียนและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านทะเบียน จิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
17.	เจ้าหน้าที่งานด้านทะเบียนให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านทะเบียนที่ชัดเจน					
21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านทะเบียน เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ					
23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					



รหัสแบบสอบถาม

--	--	--	--	--

**แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา
(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) เทศบาลตำบลกองดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 – 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี
 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
 ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
 ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.	แสดงแผนโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) อย่างชัดเจน					
2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ตลอดเวลา					
3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (การให้บริการด้านกิจการน้ำประปา) เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ					
4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
5.	การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
6.	ขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
7.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					

9.	มีการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					
10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านโยธา					
11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลการให้บริการงานด้านโยธาเช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ หรือสื่อออนไลน์และเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
13.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการให้บริการ					
16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
17.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ที่ชัดเจน					
21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธาเช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการการให้บริการงานด้านโยธา ที่ทันสมัยและเพียงพอ					
23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					



**แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกองดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 – 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี
 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
- อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
 ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....
- รายได้เฉลี่ย/เดือน
 ต่ำกว่า 5,000 บาท ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
 ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.	แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน					
2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่ออำนวยความสะดวก					
4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
5.	การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
6.	การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
7.	มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
9.	มีการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					

10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
11.	มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
12.	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกผลประโยชน์จากการให้บริการ					
16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ					
17.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจน					
21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน					
22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ					
23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ					



รหัสแบบสอบถาม

--	--	--	--	--

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลกองดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 – 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี
 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
 ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
 ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.	แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน					
2.	มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก					
4.	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
5.	การให้บริการรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
6.	ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
7.	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง					
8.	มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี					
9.	มีการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่หรือให้บริการในวันหยุดราชการ					

10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรายได้หรือภาษี					
11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
12.	ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ บริการ และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
13.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
14.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน					
15.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการให้บริการ					
16.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ					
17.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่าง ครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
18.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้					
19.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรายได้หรือภาษี ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดย ไม่เลือกปฏิบัติ					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
20.	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้าน รายได้หรือภาษี ชัดเจน					
21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
22.	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ					
23.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ					

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน
 เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	88.49	121.747	.707	.958
A2	88.66	119.055	.798	.957
A3	88.49	123.182	.558	.959
A4	88.38	119.470	.660	.958
A5	88.32	118.321	.700	.958
A6	88.35	117.806	.702	.958
B7	88.06	115.027	.868	.956
B8	88.58	121.155	.681	.958
B9	88.44	124.087	.622	.959
B10	88.63	120.862	.733	.958
B11	88.58	121.640	.622	.959
B12	88.48	122.030	.581	.959
C13	88.20	117.192	.760	.957
C14	88.36	113.182	.846	.956
C15	88.26	118.215	.720	.958
C16	88.40	120.121	.682	.958
C17	88.42	121.519	.619	.959
C18	88.50	119.788	.685	.958
C19	88.32	117.735	.724	.958
D20	88.51	120.050	.697	.958
D21	88.52	121.202	.663	.958
D22	88.37	118.134	.710	.958
D23	88.44	120.592	.697	.958
D24	88.45	122.735	.601	.959

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	86.07	65.217	.536	.885
A2	86.54	67.827	.535	.885
A3	86.44	68.208	.378	.888
A4	86.39	67.917	.410	.888
A5	86.45	67.644	.428	.887
A6	86.45	69.220	.343	.889
B7	86.33	67.193	.454	.887
B8	86.54	69.423	.302	.890
B9	86.57	67.460	.455	.887
B10	86.36	66.415	.582	.884
B11	86.49	65.970	.637	.882
B12	86.46	68.493	.379	.888
C13	86.33	66.951	.465	.886
C14	86.34	68.813	.352	.889
C15	86.38	66.359	.498	.886
C16	86.52	65.787	.569	.884
C17	86.52	67.121	.527	.885
C18	86.56	68.754	.392	.888
C19	86.45	66.391	.520	.885
D20	86.25	64.674	.608	.882
D21	86.37	67.468	.487	.886
D22	86.45	66.957	.458	.887
D23	86.53	66.413	.549	.884
D24	86.58	66.994	.498	.886

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	82.74	95.952	.718	.940
A2	83.04	97.796	.516	.942
A3	82.86	96.344	.611	.941
A4	82.72	96.305	.556	.942
A5	82.69	97.287	.573	.942
A6	82.77	95.997	.665	.941
B7	82.63	95.528	.780	.939
B8	83.00	99.838	.360	.944
B9	82.79	97.036	.574	.942
B10	82.89	97.513	.531	.942
B11	83.00	97.535	.579	.942
B12	82.78	97.385	.516	.943
C13	82.60	95.172	.715	.940
C14	82.98	95.717	.571	.942
C15	82.66	94.388	.686	.940
C16	82.67	95.314	.711	.940
C17	82.73	95.431	.666	.940
C18	82.73	95.755	.640	.941
C19	82.63	94.377	.713	.940
D20	82.55	94.674	.727	.940
D21	82.91	96.527	.554	.942
D22	82.64	95.445	.627	.941
D23	82.66	95.318	.696	.940
D24	82.61	95.836	.673	.940

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
 เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	71.32	61.210	.361	.843
A2	71.91	62.770	.113	.850
A3	72.23	59.270	.421	.840
A4	72.05	58.694	.417	.841
A5	71.89	57.695	.468	.838
A6	71.63	59.266	.422	.840
B7	71.81	60.519	.289	.845
B8	72.06	59.269	.342	.844
B9	71.33	59.839	.429	.840
B10	71.97	56.393	.580	.834
B11	72.27	58.118	.532	.836
B12	71.96	59.372	.443	.840
C13	71.83	60.304	.398	.841
C14	72.15	59.098	.446	.840
C15	72.21	59.784	.320	.844
C16	71.89	57.816	.458	.839
C17	71.86	57.637	.555	.835
C18	71.81	59.953	.359	.843
C19	71.72	58.931	.458	.839
D20	71.86	61.778	.209	.847
D21	72.23	60.502	.303	.845
D22	72.08	59.711	.306	.845
D23	71.87	58.579	.480	.838
D24	71.75	59.583	.449	.840

ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2564

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง ประจำปี 2564



ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลกองดิน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2564



ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอทับปุดบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2564

- | | | |
|--------------------------------|----------|---------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ | ผลพันธุ์ | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ | ชาวรรณง | หัวหน้าโครงการและนักวิจัย |
| 3. นางเอมิกา | รัตนมาลา | นักวิจัย |
| 4. นางสาวพลอยประดับ | จูเกต | นักวิจัย |
| 5. นายธนกร | ศรีพิมพ์ | นักวิจัย |