รายงานฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ทั้ง 4 ด้าน ภารกิจละ 100 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษามี ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางแสดงผลการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ภารกิจ

ด้านการให้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและสาธารณูปโภค	งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	93.80	96.60	89.20	87.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	90.40	95.20	94.80	92.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.00	93.40	94.40	91.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.60	94.20	95.60	93.00
ภาพรวม	**92.00**	**94.80**	**93.40**	**91.00**

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.1 กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายไม่ซับซ้อน พร้อมทั้งจัดทำเป็นเอกสาร หรือป้ายเพื่อใช้อธิบายรายละเอียดแก่ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน

1.2 ควรจัดทำผังแสดงรายละเอียดของบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อสะดวกในการขอรับบริการ

1.3 ควรให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในด้านช่องทางการให้บริการ

2.1 ควรใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในท้องถิ่น และควรมีผู้ดูแล (Admin-Administrator) การตอบข้อสักถามหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของอบต.สม่ำเสมอ

2.2 ควรจัดสรรบุคลากรหมุนเวียนให้บริการในช่วงนอกเวลาราชการ อย่างเหมาะสม เพื่อรองรับงานบริการที่เพิ่มขึ้นควร

3. ข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 ควรจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปลูกฝังให้ทุกคนในองค์การมีหัวใจบริการ

3.2 ควรมีมาตรการ กำกับ ดูแลและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายในองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ เช่น ข้อตกลงของบุคลากรกับองค์กร ในการปฏิบัติงานให้บริการแต่ละด้าน การประเมินผลการให้บริการประชาชนเป็นประจำทุกเดือน เป็นต้น

3.3 ควรจัดฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพในการให้บริการ การปฏิบัติงาน ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชนให้พอเพียง และมีความพร้อมที่จะใช้งานอยู่เสมอ

4.2 ควรส่งเสริมการคัดแยกในครัวเรือน และนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด การนำวัสดุธรรมชาติมาทดแทนการใช้พลาสติกเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ง
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ฌ
บทที่
1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การวิจัย 4
ขอบเขตการวิจัย 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 12
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ 15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 18
3 วิธีดำเนินการวิจัย 22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 22
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 22
การเก็บรวบรวมข้อมูล 23
การวิเคราะห์ข้อมูล 23
4 ผลการศึกษา 25
ผลการศึกษางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค 25
ผลการศึกษางานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 30
ผลการศึกษางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 36
ผลการศึกษางานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 41
ผลการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ภารกิจ 46
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 47
สรุปผลการศึกษา 47
อภิปรายผล 48
ข้อเสนอแนะ 49
บรรณานุกรม 51
ภาคผนวก 54
คณะผู้วิจัย 76

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	25
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	25
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	26
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	26
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	26
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	27
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	27
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	28
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	29
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	29
11	ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ในภาพรวม	30
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	30
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	31
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	31
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	31
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	32
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	32
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	32
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	33
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	35
22	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวม	35
23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	36

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	36
25	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	37
26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	37
27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	37
28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	38
29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	38
30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	39
31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
33	ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม	40
34	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
35	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
36	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	42
37	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	42
38	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	42
39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	43
40	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	43
41	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	44
42	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
43	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45
44	ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวม	45
45	ภาพรวมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจ	46

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการสาธารณะเป็นหลักประกันคุณภาพของผลงานภาครัฐ เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เกิดความชอบธรรมในการปกครอง เป็นปัจจัยหลักสำคัญในการทำให้เกิดความสำเร็จในการแข่งขัน ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถในการให้บริการทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สามารถให้บริการที่มีคุณภาพ และคุ้มค่า การแสวงหาและพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและส่งประโยชน์ (วรเดช จันทรศร, 2544)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะ บางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น นับตั้งแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะอาดในชุมชนของตนและการใดควรจัดทำเพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดตามประทีปโคมไฟก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ นับจากเป็นเวลากว่า 113 ปี (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526, หน้า 122)

ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำหนดขึ้นมาในประเทศไทยซึ่งแนวคิดการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นอย่างหลากหลาย อาทิเช่น ร๊อบสัน (Robson, 1953, p. 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ส่วน เดเนียล วิท (Wit, 1967, pp. 101-103) ให้ความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน จากแนวคิดข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารงานท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การแก้ไข

ปัญหาต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นของตนได้อย่างตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,440 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 178 แห่ง เทศบาลตำบล 2,233 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,334 แห่ง และเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, มีนาคม 2560)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

(5) การสาธารณูปการ

(6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(9) การจัดการศึกษา

(10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(14) การส่งเสริมกีฬา

(15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

(19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

(20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

(21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

(22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

(23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้รับประกาศจัดตั้งเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 มีผลตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2539 (ตามที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 90 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539)ตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และ อบต. พ.ศ. 2537 และได้แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ.2546 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์, 2561) ดังนั้น จึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในการบริหารจัดการทั้ง ด้านบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ให้เข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการ

จ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ขอบเขตด้านระยะเวลา : การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการในเดือน ตุลาคม 2561 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 1 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่

กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัย ของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจ เป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ทั้งในประเด็น ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964, p.29) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, 1971, p. 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2542, หน้า 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัต บุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ต้องการนั้นมากหรือน้อยเพียงใด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรัก ต้องการความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - Actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับ ด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฮอร์ซเบริก (Herzberg, 1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนั้นมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องให้บริการ

กับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538, หน้า 5-8 อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับ
ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเล็ต (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม

2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี สำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอกับความต้อง มีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยราชการ องค์กรของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้ บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ ในประเด็น ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนดุล (2535, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าคือการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าคือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. หน่วยงานที่ใช้บริการ
2. การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ท และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้เสนอความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
2. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน
3. เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมาย ดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น
3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้
6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ
7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้อ’ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ตั้งอยู่ที่เลขที่-หมู่ที่ 2 ถนนนครราชสีมา-ฉะเชิงเทรา ตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ห่างจากตัวอำเภอนาดี ประมาณ 15 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 95 กิโลเมตร

ประวัติความเป็นมา

เดิมสภาตำบลได้แต่งตั้งตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/ 2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่องระเบียบบริการราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามาร่วมกันบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวมอันจะเป็นทางนำทางราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยด้วยวิธีจัดให้มีสภาตำบลและคณะกรรมการตำบลขึ้นวันที่ 1 มีนาคม 2509 กระทรวงมหาดไทยได้ออกคำสั่งที่ 275/2509 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน (ฉบับที่ 2) โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบลเข้าเป็นองค์กรเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างทีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาวการณ์ยิ่งขึ้นและให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาเมืองในระบอบประชาธิปไตยซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการวันที่ 13 มีนาคม 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบลและให้ปรับปรุงเป็นสภาตำบลอย่างไรก็ตามฐานะของสภาตำบลยังไม่ได้เป็นนิติบุคคลแต่ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทยด่วนมาก ที่มท 0309/ ว 438 ลงวันที่ 29 กันยายน 2509 ด่วนมากที่มท 0309/ ว 99 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2510 และหนังสือกรมการปกครอง ที่มท 0309/ 10898 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2510 การที่สภาตำบลไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการทำงานรัฐบาลจึงปรับปรุงฐานะของสภาตำบลใหม่ให้เป็นนิติบุคคลเพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา6 และยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 43 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบลเกณฑ์ที่กำหนดให้ สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 40 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามนัยมาตรา 40 และมาตรา 95 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และ อบต. พ.ศ.2537 ไปแล้วเมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2539 จำนวนทั้งสิ้น 2,760 แห่งโดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้รับประกาศจัดตั้งเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 มีผลตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2539 (ตามที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 90 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539) ตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและอบต. พ.ศ. 2537 และได้แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ.2546 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อาณาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีเนื้อที่ประมาณ 151.46 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 96,875 ไร่

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบุพราหมณ์	อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองกี่	อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลแก่งดินสอ	อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลนาดี	อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

ภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีลักษณะเป็นที่ราบสลับเนินเขา พื้นที่เหมาะแก่การเพาะปลูกไม้ยืนต้นเช่น ขนุน ทุเรียน และพื้นที่บางส่วนติดกับเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยมีทางหลวงแผ่นดินสาย 304 นครราชสีมา-ฉะเชิงเทรา (สาย 304) เป็นเส้นทางหลักเชื่อมระหว่างภาคตะวันออกไปสู่จังหวัดนครราชสีมาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.4.2 สภาพอากาศ เป็นแบบมรสุมเมืองร้อน แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล ประกอบด้วย

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมกราคม

ประชากรและครัวเรือน

ประชากรในตำบลทุ่งโพธิ์ มีจำนวนประชากร 7,115 คน แยกเป็นเพศชาย 3,581 คน เพศหญิง 3,534 คน จำนวนครัวเรือน 2,858 ครัวเรือนมีความหนาแน่นเฉลี่ย 44.94 คน / ตร.กม

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

สภาพทางสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีสถานศึกษาในพื้นที่ โดย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 จำนวน 4 แห่ง คือ

ชื่อโรงเรียน	จำนวน นักเรียน (คน)				จำนวนนักเรียน(คน)	
	ปี2558		ปี2559			
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	+	-
1.โรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์ (ขยายโอกาสถึงมัธยมศึกษาตอนต้น)	353	284	339	287	-	11
2.โรงเรียนบ้านทุ่งแฝก	35	34	33	32		4
3.โรงเรียนบ้านคลองตาหมื่น	69	67	64	58	-	14
4.โรงเรียนสหกรณ์นิคมบ้านคลองปลาดุกลาย	60	53	59	54	-	-
รวม	**510**	**438**	**495**	**431**	**-**	**18**

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดความรับผิดชอบของอบต.จำนวน 4 แห่งประกอบด้วย

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนห้องเรียน	จำนวนเด็ก ปี 2561 (คน)			จำนวนครู (คน)	อัตราส่วนครู:เด็กเล็ก (คน)
		ชาย	หญิง	รวม	ผดด.	
1. บ้านทุ่งโพธิ์	3	38	22	60	3	1:20
2. บ้านทุ่งแฝก	1	9	7	16	1	1:16
3. บ้านคลองตาหมื่น	1	8	12	20	1	1:20
4.บ้านคลองปลาดุกลาย	1	11	9	20	1	1:20
รวม	**6**	**66**	**50**	**116**	**6**	**1:93**

สภาพทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมประมาณ 70 % ของจำนวนครัวเรือน ได้แก่ ทำสวนยางพารา ทำสวนผลไม้ และไร่มันสำปะหลัง เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ลักษณะดินเหมาะแก่การเพาะปลูก อาชีพที่รองลงมาได้แก่ เลี้ยงสัตว์ และรับจ้างทั่วไปในเขตนิคมอุสาหกรรมกบินทร์บุรี กลุ่มอาชีพ หรือองค์กรจัดตั้งในตำบลที่มีศักยภาพสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ได้จำนวน 26 แหล่งเรียนรู้ (ส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ข้อมูล ณ มิถุนายน 2559) ได้แก่

1. กลุ่มการบริหารจัดการองค์กรแบบมีส่วนร่วม
2. กลุ่มสวัสดิการชุมชนตำบลทุ่งโพธิ์
3. กลุ่มบริหารจัดการระบบสุขภาพชุมชน
4. กลุ่มอปพร.และหน่วยการแพทย์ฉุกเฉินกู้ชีพ 1669
5. กลุ่มสตรีแปรรูปผลิตผลการเกษตรตำบลทุ่งโพธิ์
6. กลุ่มสตรีผลิตดอกไม้จันท์
7. กลุ่มผลิตเห็ดวิสาหกิจชุมชน
8. กลุ่มทำเกษตรแนวทฤษฎีใหม่
9. กลุ่มผลิตเตาอั้งโล่ประหยัดพลังงาน
10. กลุ่มผลิตข้าวอินทรีย์
11. กลุ่มผลิตไม้กวาด
12. กลุ่มผลิตหน่อไม้หนอกฤดู
13. กลุ่มเรียนรู้ตามอัธยาศัย (กศน.) และศูนย์การเรียนรู้ของตำบล
14. กลุ่มทำเข่งปลาทู
15. กลุ่มผลิตสะเดาทวาย
16. กลุ่มสตรีทำบายศรี
17. กลุ่ม สตรีผลิตน้ำยาเอนกประสงค์

18. กลุ่มสตรีแม่บ้านทำขนม
19. กลุ่มทำผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่
20. กลุ่มสภาเด็กและเยาวชนตำบลทุ่งโพธิ์
21. กลุ่มอนุรักษ์ศิลปะท้องถิ่นโปงราง
22. กลุ่มผลิตไม้ผลนอกฤดู
23. สถาบันการเงินชุมชนตำบล 1 แห่ง
24. กลุ่มออมทรัพย์วันละบาท 1 กลุ่ม
25. ลานร้านค้าตลาดชุมชน (หน้าอบต.) 1 แห่ง
26. กลุ่มสหกรณ์นิคมบ้านคลองปลาดุกลาย 1 แห่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง งานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 7 คะแนน โดยแยกแต่ละงาน ดังนี้

1. งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.90

2. งานบริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

3. งานบริการอินเตอร์เน็ต ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมบัติ บุญเลี้ยง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองทูล อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองทูล อยู่ในระดับพอใจ คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.69) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ (1) ด้านโยธา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.88) (2) ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.84) (3) ด้านการศึกษา โยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.73) (4) ด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.64) (5) ด้านพัฒนาชุมชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.40) ได้ผลการประเมินซึ่งวัดเป็นค่าเฉลี่ยลักษณะงาน 5 ด้าน ได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป เท่ากับ 30 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาหารในชุมชนและความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบประจำปีงบประมาณ 2557 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความปลอดภัยของอาหารในชุมชน และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการหลักการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบในด้านต่าง ๆ ที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัย หรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบ จำนวน 380 คน เรื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 7 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 85.40 โดยเรียนตามลำดับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด คืองานบริการ ด้านการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ งานบริการด้านการท่องเที่ยวงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีต่าง ๆ) งานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการพัฒนาด้านการเกษตรและธุรกิจท้องถิ่น งานบริการด้านสาธารณูปโภค (โครงการพื้นฐาน) และงานบริการด้านการบริหารจัดการขยะ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านหลักธรรมาภิบาล

ภารดี อนันต์นาวี (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 3 ฝ่ายงาน มีดังนี้

1. งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.66 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับ

มากที่สุด อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

อรุณี ร่มเย็น (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดมเคลื่อนที่ พบประชาชน อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่าการประเมินผลโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม เคลื่อนที่พบประชาชน อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ในประเด็น “การดำเนินโครงการ ฯ ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาได้อย่างเหมาะสม” เป็นลำดับแรก ในทางตรงข้าม “โครงการฯ สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม” เป็นลำดับสุดท้าย ในส่วนด้านปัจจัยนำเข้า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “กิจกรรมในการดำเนินโครงการฯ มีความเหมาะสม เช่น การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การบริการตัดผม เป็นต้น” เป็นลำดับแรก ในทางตรงข้าม “การประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง” เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ในประเด็น “วันและเวลาในการดำเนินการตามโครงการฯ มีความเหมาะสม” เป็นลำดับแรก ในทางตรงข้าม “วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการดำเนินงานโครงการฯ มีเพียงพอ” เป็นลำดับสุดท้าย และเมื่อพิจารณาด้านผลผลิต พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม เคลื่อนที่พบประชาชน อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประเด็นเรื่อง “การประชาสัมพันธ์โครงการฯ มีอย่างทั่วถึง” ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก ในทางตรงข้าม “ที่นั่งร่วมกิจกรรมโครงการฯ มีจำนวนเพียงพอ” ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย

รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จากการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อันดับสามคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับสี่คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพในการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ พบว่า ภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา ภารกิจด้านงานไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ภารกิจด้านงานจัดเก็บรายได้/ ภาษี (การจัดเก็บค่าน้ำประปา) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ภารกิจด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคไข้เลือดออก) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งได้แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจหรือไม่พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งประชาชนในกลุ่มนี้มีจำนวนผู้มารับบริการโดยเฉลี่ยไม่เกิน 2,000 คนต่อเดือน ดังนั้นเมื่อเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 % จะได้จำนวนตัวอย่างที่ประมาณ 333 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจึงทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดโควตาภารกิจละ 100 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบวิธีเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1. ข้อมูลปฐมภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูล ที่ใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาตามกรอบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งทางกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดไว้ มีจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด (Open end)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ เอกสาร ผลงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เดือนตุลาคม 2561 โดยทีมงานคณะผู้วิจัยลงเก็บข้อมูลในพื้นที่จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มของปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 = มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 = มีความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การแปรผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1-5 คะแนน) แล้วจะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

3. ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มปัญหาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ผลการศึกษาจะนำเสนอโดยลำดับ ดังนี้

1. ผลการศึกษางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค
2. ผลการศึกษางานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. ผลการศึกษางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ผลการศึกษางานด้านการจัดการขยะมูลฝอย
6. ผลการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ภารกิจ

ผลการศึกษางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 - 40 ปี	29	29.00
41 - 50 ปี	56	56.00
51 - 60 ปี	15	15.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ มีอายุ 31 - 40 ปี มีคิดเป็นร้อยละ 29.00 และอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	21	21.00
สมรส	64	64.00
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	15	15.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา คือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.00 และ มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	38	38.00
ประถมศึกษาปีที่ 6	43	43.00
มัธยมศึกษาปีที่ 3	19	19.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 38.00 และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็น ร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	15	15.00
รับจ้างทั่วไป	27	27.00
เกษตรกร	45	45.00
อื่น ๆ (แม่บ้านไม่ได้ทำงาน)	13	13.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	38	38.00
5,001 - 10,000 บาท	55	55.00
10,001 - 15,000 บาท	5	5.00
15,001 - 20,000 บาท	2	2.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ป้ายแสดงวิธีการ รายละเอียดขั้นตอนขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ณ จุดบริการ มีความชัดเจน	4.67	0.47	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอน วิธีการขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค มีความสะดวกรวดเร็ว	4.66	0.48	มากที่สุด	5
3. การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.76	0.43	มากที่สุด	1
4. การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องงาน ไฟฟ้า ประปา ถนน มีความรวดเร็ว	4.68	0.47	มากที่สุด	2
5. การดูแล บำรุงรักษางาน ไฟฟ้า ประปา ถนน ให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.67	0.47	มากที่สุด	3
รวม	**4.69**	**0.32**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69, S.D. = 0.32) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = 0.43) รองลงมา คือ การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องงานไฟฟ้า ประปา ถนน มีความรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.68, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน	4.69	0.46	มากที่สุด	1
2. มีการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค นอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม	4.38	0.72	มากที่สุด	5
3. มีการให้บริการงานงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค นอกสถานที่ทั่วถึง	4.42	0.50	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.65	0.48	มากที่สุด	2
5. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค มีหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	4.47	0.50	มากที่สุด	3
รวม	**4.52**	**0.34**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.34) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69, S.D. = 0.46) รองลงมา ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.65, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการงานด้านโยธา	4.28	0.45	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยไมตรีดี เป็นกันเอง	4.67	0.47	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจ ปฏิบัติงาน	4.78	0.42	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการบริการได้อย่างถูกต้อง	4.70	0.46	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่า เทียมกัน	4.58	0.52	มากที่สุด	4
รวม	**4.60**	**0.25**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.25) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจปฏิบัติงาน เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการบริการได้อย่างถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.70, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ	4.65	0.48	มากที่สุด	2
2. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	1
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ	4.40	0.49	มากที่สุด	5
4. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์ เป็นต้น	4.53	0.50	มากที่สุด	4
5. วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับงานโยธา (รถกระเช้า, รถบรรทุกน้ำ,อุปกรณ์ซ่อมถนน) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด	3
รวม	**4.58**	**0.33**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.33) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ สถานที่

ให้บริการ มีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ในภาพรวม

ด้านของการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.32	93.80	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.34	90.40	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.25	92.00	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.33	91.60	มากที่สุด	3
ภาพรวม	**4.60**	**0.22**	**92.00**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.22) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.34) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ผลการศึกษางานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	37.00
หญิง	63	63.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.00

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	42	42.00
41 - 50 ปี	31	31.00
51 - 60 ปี	27	27.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	13	13.00
สมรส	73	73.00
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	14	14.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็น ร้อยละ 73.00 รองลงมา คือ มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมีสถานภาพโสด เป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	35	35.00
ประถมศึกษาปีที่ 6	41	41.00
มัธยมศึกษาปีที่ 3	24	24.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 35.00 และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	17	17.00
รับจ้างทั่วไป	26	26.00
เกษตรกร	45	45.00
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน แม่บ้าน)	12	12.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.00 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.00 และประกอบอาชีพ ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	54	54.00
5,001 - 10,000 บาท	36	36.00
10,001 - 15,000 บาท	10	10.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ป้ายแสดงวิธีการ รายละเอียดขั้นตอนขอรับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ณ จุดบริการ มีความชัดเจน	4.71	0.46	มากที่สุด	5
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน	4.79	0.41	มากที่สุด	4

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
3. การให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.80	0.40	มากที่สุด	3
4. การจัดกิจกรรมงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (การฝึกอบรม การพัฒนา เด็ก นักเรียน) อย่างสม่ำเสมอ	4.92	0.27	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมงานด้านการศึกษา (การฝึกอบรม การพัฒนา เด็ก นักเรียน) มีความเหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด	2
รวม	**4.83**	**0.27**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83, S.D. = 0.27) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การจัดกิจกรรมงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (การฝึกอบรม การพัฒนา เด็ก นักเรียน) อย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.92, S.D. = 0.27) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมงานด้านการศึกษา (การฝึกอบรม การพัฒนา เด็ก นักเรียน) มีความเหมาะสม พึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จุดให้บริการรับเด็กเข้าเรียนเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน	4.77	0.42	มากที่สุด	3
2. มีการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) นอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม เช่น การสอนเสริม หรือกิจกรรมพิเศษ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) นอกสถานที่ทั่วถึง การออกเยี่ยมบ้านนักเรียน	4.91	0.29	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารด้านงานการศึกษา มีอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าวเสียงตามสาย เป็นต้น	4.76	0.43	มากที่สุด	4
5. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การดำเนินกิจกรรมด้านการศึกษาให้ผู้ปกครองทราบมีอย่างต่อเนื่อง	4.56	0.74	มากที่สุด	5
รวม	**4.76**	**0.39**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = 0.39) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) นอกสถานที่ทั่วถึง การออกเยี่ยมบ้านนักเรียน เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.91, S.D. = 0.29) รองลงมา คือ มีการให้บริการงานด้านการศึกษานอก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เวลาราชการอย่างเหมาะสม เช่น การสอนเสริม หรือกิจกรรมพิเศษ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ครูผู้ดูแลเด็กมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.59	0.49	มากที่สุด	4
2. ครูผู้ดูแลเด็กพูดจาสุภาพ อัธยาศัยไมตรีดี เป็นกันเอง	4.54	0.50	มากที่สุด	5
3. ครูผู้ดูแลเด็กมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.87	0.34	มากที่สุด	1
4. ครูผู้ดูแลเด็กคอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ได้อย่างถูกต้อง	4.61	0.49	มากที่สุด	3
5. ครูผู้ดูแลเด็กให้บริการผู้มารับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน	4.72	0.45	มากที่สุด	2
รวม	**4.67**	**0.31**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.31) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ครูผู้ดูแลเด็กมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ ครูผู้ดูแลเด็กให้บริการผู้มารับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72, S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. อาคารสถานที่ในการให้บริการ มีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ	4.78	0.42	มากที่สุด	2
2. พื้นที่รับประทานอาหาร ถูกต้องตามสุขลักษณะอนามัยของเด็ก และเป็นสัดส่วน	4.75	0.44	มากที่สุด	3
3. มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ	4.61	0.49	มากที่สุด	4
4. อุปกรณ์เครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กมีเพียงพอและปลอดภัยได้มาตรฐาน	4.85	0.36	มากที่สุด	1
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและเพียงพอ สำหรับผู้ปกครองในการรับส่งบุตรหลาน	4.55	0.50	มากที่สุด	5
รวม	**4.71**	**0.30**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71, S.D. = 0.30) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์เครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กมีเพียงพอและปลอดภัยได้มาตรฐาน เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ อาคารสถานที่ในการให้บริการ มีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.78, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวม

ด้านของการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.39	95.20	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.31	93.40	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.30	94.20	มากที่สุด	3
ภาพรวม	**4.74**	**0.23**	**94.80**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = 0.23) คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83, S.D. = 0.27) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 0.71, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 93.40

ผลการศึกษางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 – 40 ปี	30	30.00
41 - 50 ปี	34	34.00
51 - 60 ปี	27	27.00
61 ปีขึ้นไป	9	9.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	20	20.00
สมรส	58	58.00
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	22	22.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 22 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	45	45.00
ประถมศึกษาปีที่ 6	44	44.00
มัธยมศึกษาปีที่ 3	11	11.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 44.00 และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	13	13.00
รับจ้างทั่วไป	17	17.00
เกษตรกร	59	59.00
อื่น ๆ (แม่บ้านไม่ได้ทำงาน)	11	11.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา คือ ประกอบรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	69	69.00
5,001 - 10,000 บาท	27	27.00
10,001 - 15,000 บาท	4	4.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านบริการกฎหมาย (รับเรื่องราวร้องทุกข์)

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก	4.48	0.52	มากที่สุด	2
2. ป้ายประกาศ เอกสาร กำหนดขั้นตอนการขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีอย่างชัดเจน	4.42	0.54	มากที่สุด	3
3. ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.62	0.51	มากที่สุด	1
4. การส่งเสริมการฝึกอบรมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอย่างต่อเนื่อง	4.36	0.56	มากที่สุด	5
5. การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย (ไฟไหม้ อุทกภัย วาตภัย) มีความเหมาะสมและยุติธรรม	4.41	0.53	มากที่สุด	4
รวม	**4.46**	**0.21**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.21) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเหมาะสม รวดเร็ว เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ การติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จุดให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน	4.62	0.51	มากที่สุด	5
2. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอย่างต่อเนื่อง	4.79	0.41	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าวเสียงตามสาย	4.67	0.51	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการติดต่อประสานขอรับบริการมีอย่างหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น	4.87	0.34	มากที่สุด	1
5. การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกเวลาราชการเป็นอย่างเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด	3
รวม	**4.74**	**0.20**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = 0.20) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการติดต่อประสานขอรับบริการมีอย่างหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอย่างต่อเนื่อง($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = 0.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.63	0.51	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความเข้าใจ ในด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอย่างดี	4.67	0.51	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดเหตุการณ์สาธารณภัย (ไฟไหม้ วาตภัย อุบัติเหตุ เป็นต้น)	4.72	0.47	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารภัยมีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง	4.82	0.39	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารภัยให้บริการช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	มากที่สุด	2
รวม	4.72	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72, S.D. = 0.24) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารภัยมีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารภัยให้บริการช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จุดที่ตั้งหน่วยให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	1
2. มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ	4.88	0.41	มากที่สุด	2
3. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	4.77	0.47	มากที่สุด	4
4. หน่วยเคลื่อนที่หรือรถฉุกเฉินมีจำนวนเพียงต่อการบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.45	มากที่สุด	3
5. วัสดุ อุปกรณ์ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์ช่วยชีวิต เป็นต้น) มีความทันสมัย	4.53	0.54	มากที่สุด	5
รวม	**4.78**	**0.26**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78, S.D. = 0.26) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า จุดที่ตั้งหน่วยให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90, S.D. = 0.30) รองลงมา คือ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.88, S.D. = 0.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ด้านของการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.21	89.20	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.20	94.80	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.24	94.40	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.26	95.60	มากที่สุด	1
ภาพรวม	**4.67**	**0.13**	**93.40**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 33 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.13) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78, S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = 0.20) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.72, S.D. = 0.24) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ผลการศึกษางานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 – 40 ปี	33	33.00
41 - 50 ปี	39	39.00
51 - 60 ปี	25	25.00
61 ปีขึ้นไป	6	6.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 และอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	23	23.00
สมรส	52	52.00
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	25	25.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	45	45.00
ประถมศึกษาปีที่ 6	36	36.00
มัธยมศึกษาปีที่ 3	19	19.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 36.00 และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	21	21.00
รับจ้างทั่วไป	24	24.00
เกษตรกร	38	38.00
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน แม่บ้าน)	17	17.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ประกอบรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.00 และประกอบอาชีพค้าขาย เป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	55	55.00
5,001 - 10,000 บาท	40	40.00
10,001 - 15,000 บาท	5	5.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ป้ายแสดงวิธีการ รายละเอียดขั้นตอนขอรับบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ณ จุดบริการ มีความชัดเจน	4.37	0.58	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการด้งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน	4.38	0.62	มากที่สุด	2
3. ระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม	4.52	0.63	มากที่สุด	1
4. การจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นด้วยความรวดเร็ว	4.23	0.68	มากที่สุด	5
5. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม	4.24	0.65	มากที่สุด	4
รวม	**4.35**	**0.30**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.30) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.63) รองลงมา คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการด้งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.38, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จุดที่ตั้งถังขยะมีความสะอาด ไม่เป็นแหล่งก่อเชื้อโรคที่มาจากขยะ	4.87	0.34	มากที่สุด	1
2. แจ้งข้อมูลข่าวสาร งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีอย่างต่อเนื่อง	4.67	0.51	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.57	0.57	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการติดต่อประสานงานขอรับบริการมีอย่างหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น	4.42	0.77	มากที่สุด	5
5. ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม การจัดเก็บขยะ การรักษาความสะอาดสาธารณะมีความเหมาะสม	4.65	0.63	มากที่สุด	3
รวม	**4.64**	**0.31**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.31) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า จุดที่ตั้งถังขยะมีความสะอาด ไม่เป็นแหล่งก่อเชื้อโรคที่มาจากขยะ เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลข่าวสารงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานจัดเก็บขยะมีจำนวนเพียงพอสำหรับการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.60	0.62	มากที่สุด	2
2. พนักงานจัดเก็บขยะมีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการปฏิบัติงาน	4.52	0.63	มากที่สุด	4
3. พนักงานจัดเก็บขยะจัดเก็บขยะมูลฝอยด้วยความสะอาดและเรียบร้อย	4.56	0.69	มากที่สุด	3
4. พนักงานจัดเก็บขยะให้การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเท่าเทียมทุกบ้าน	4.66	0.62	มากที่สุด	1
5. พนักงานจัดเก็บขยะมีการแต่งกายถูกสุขอนามัยและปลอดภัย	4.43	0.77	มากที่สุด	5
รวม	**4.55**	**0.37**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.37) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานจัดเก็บขยะให้การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเท่าเทียมทุกบ้านเป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66, S.D.= 0.62) รองลงมา คือ พนักงานจัดเก็บขยะมีจำนวนเพียงพอสำหรับการจัดเก็บขยะมูลฝอย ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ทำเลที่ตั้งบ่อกำจัดขยะมีความเหมาะสม ปลอดภัย	4.74	0.60	มากที่สุด	1
2. รถขนขยะมีจำนวนเพียงต่อการบริการจัดเก็บขยะ	4.68	0.62	มากที่สุด	3
3. วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ	4.68	0.69	มากที่สุด	2
4. ถังรองรับขยะมีจำนวนเพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่	4.67	0.60	มากที่สุด	4
5. จุดที่ตั้งถังรองรับขยะบริเวณที่พักท่านมีความเหมาะสม	4.49	0.58	มากที่สุด	5
รวม	**4.65**	**0.37**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65, S.D. = 0.37) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ทำเลที่ตั้งบ่อกำจัดขยะมีความเหมาะสม ปลอดภัย เป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74, S.D.= 0.60) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ($\overline{X}$ =4.68, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวม

ด้านของการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.30	87.00	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.31	92.80	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.37	91.00	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.37	93.00	มากที่สุด	1
ภาพรวม	**4.55**	**0.15**	**91.00**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 44 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.15) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65, S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.35, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 87.00

ผลการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการในทั้ง 4 ภารกิจ

ตารางที่ 45 ภาพรวมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจ

ด้านของการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ	อันดับ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค	4.60	0.22	92.00	มากที่สุด	3
2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.74	0.23	94.80	มากที่สุด	1
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.67	0.13	93.40	มากที่สุด	2
4. งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย	4.55	0.15	91.00	มากที่สุด	4

จากตารางที่ 45 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ภารกิจ พบว่า งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = 0.23) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.13) คิดเป็นร้อยละ 93.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.22) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และลำดับสุดท้าย คือ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.15) คิดเป็นร้อยละ 91.00

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งประชาชนในกลุ่มนี้มีจำนวนผู้มารับบริการโดยเฉลี่ยไม่เกิน 2,000 คนต่อเดือน ดังนั้นเมื่อเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน ± 5% จะได้จำนวนตัวอย่างที่ประมาณ 333 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจึงทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 100 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบ ถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 อาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

2. ผลการศึกษางานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 อาชีพเกษตรกร และมีรายได้ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5,000 บาท

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและ

ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

3. ผลการศึกษางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 อาชีพเกษตรกร และมีรายได้ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5,000 บาท

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

4. ผลการศึกษางานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 อาชีพเกษตรกร และมีรายได้ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5,000 บาท

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ภารกิจด้านการให้บริการประชาชนในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ใน 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ภารกิจ พบว่า งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 และลำดับสุดท้าย คือ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ใน 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความ

พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ พบว่า ภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา ภารกิจด้านงานไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ภารกิจด้านงานจัดเก็บรายได้/ ภาษี (การจัดเก็บค่าน้ำประปา) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ภารกิจด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคไข้เลือดออก) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป และยังสอดคล้องกับ รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.1 กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายไม่ซับซ้อน พร้อมทั้งจัดทำเป็นเอกสาร หรือป้าย เพื่อใช้อธิบายรายละเอียดแก่ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน

1.2 ควรจัดทำผังแสดงรายละเอียดของบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อสะดวกในการขอรับบริการ

1.3 ควรให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในด้านช่องทางการให้บริการ

2.1 ควรใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในท้องถิ่น และควรมีผู้ดูแล (Admin-Administrator) การตอบข้อสักถามหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของอบต.สม่ำเสมอ

2.2 ควรจัดสรรบุคลากรหมุนเวียนให้บริการในช่วงนอกเวลาราชการ อย่างเหมาะสม เพื่อรองรับงานบริการที่เพิ่มขึ้นควร

3. ข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 ควรจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปลูกฝังให้ทุกคนในองค์การมีหัวใจบริการ

3.2 ควรมีมาตรการ กำกับ ดูแลและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายในองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ เช่น ข้อตกลงของบุคลากรกับองค์กร ในการปฏิบัติงานให้บริการแต่ละด้าน การประเมินผลการให้บริการประชาชนเป็นประจำทุกเดือน เป็นต้น

3.3 ควรจัดฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพในการให้บริการ การปฏิบัติงาน ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชนให้พอเพียง และมีความพร้อมที่จะใช้งานอยู่เสมอ

4.2 ควรส่งเสริมการคัดแยกในครัวเรือน และนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด การนำวัสดุธรรมชาติมาทดแทนการใช้พลาสติกเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). ออนไลน์. *รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน.* เข้าถึงได้จาก http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นประจำปี พ.ศ.2553.* ขอนแก่น: องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). *หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). *ทฤษฎีองค์การ.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ภารดี อนันต์นาวี. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด. วารสารวิชาการสถาบันพละศึกษา, 6(1), หน้า 173-181.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี.* กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. (เอกสารอัดสำเนา).

บรรจบ กาญจนดุล. (2535). *ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ.* กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). *การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: พีระพัธนา

ประยูร กาญจนดุล. (2523). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ตรัง. (2557). *ความปลอดภัยของอาหารในชุมชนและความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบ ประจำปีงบประมาณ 2557*. ตรัง: องค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง. (2553). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553*. ลำปาง: เทศบาลตำบลล้อมแรด จังหวัดลำปาง.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.*

รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี. (2558). *คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วรเดช จันทรศร. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย, กรุงเทพฯ: หจก.สหายบล๊อกและการพิมพ์.

วิทยาลัยนครราชสีมา.(2552). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ 2552*. นครราชสีมา: องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.

ศรุดา สมพอง. (2552). *ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ.* กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

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

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณี ร่มเย็น. (2558). *การประเมินผลโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม เคลื่อนที่พบประชาชน อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ (2561). *แผนพัฒนาสี่ปี (2560-2564).* สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์. อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี. (เอกสารอัดสำเนา)

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Alderfer, Clayton P. (1972). *Existence relatedness and growth*. New York: Free Press.

Davis, K. (1967). *Human relation at work: The dynamic of organizational behavior*. New York: Mc.Graw-Hill

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. (2nd ed.). New York: Wiley.

Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary.* (6th ed.). London, England: Oxford University.

Lucy, W. H., Gilbert, D., and Birkhead, G. (1977). Equity in local service distribution. *Public administration review, 37*(6), 687-697.

Maslow, A. H. (1947). *Motivation and personality*. New York: Hamper.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English.* (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

Robson, W. A. (1953). *KLocal government in encyclopedia of social science.* New York: The Macmillan Company.

Vroom, Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey and Sons.

Wallenstein, H. (1971). *A dictionary of psycholo*gy. Maryland: Penguin.

Wit, Daniel. (1967). *A comparative survey of local government and admistration*. Bangkok: Kurusapha Press.

Wollman, Thomas E. (1973). *Education and organizational leadership in elementary Schools*. Englewood Cliff. NJ: Prentice-Hall.

Yameme, Taro. (1967). *Statistic: An in troduction analysis*. (3nd.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
และสาธารณูปโภค
เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหน่วยงานกลาง ดังนั้นจึงขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำเสนอผลการศึกษาเฉพาะในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล

2. แบบสำรวจประกอบด้วย 3 ส่วน โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ของตัวเลือกที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือสอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และกรุณาเติมข้อมูลหรือเขียนอธิบายข้อมูลให้สมบูรณ์สำหรับคำถามข้อที่เว้นพื้นที่ไว้ให้ตอบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
   ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
   ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
   ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
   ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ มัธยมศึกษาปีที่
   ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ☐ ปวส./ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
   ☐ ปริญญาโทขึ้นไป ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ
   ☐ รับราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
   ☐ เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป
   ☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท
☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค
คำชี้แจงเพิ่มเติม: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยให้ค่า 5 เป็นระดับความพึงพอใจสูงสุด และให้ค่า 1 เป็นระดับความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. ป้ายแสดงวิธีการ รายละเอียดขั้นตอนขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค ณ จุดบริการ มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอน วิธีการขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค มีความสะดวก รวดเร็ว					
3. การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องงาน ไฟฟ้า ประปา ถนน มีความรวดเร็ว					
5. การดูแล บำรุงรักษางาน ไฟฟ้า ประปา ถนน ให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน					
2. มีการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค นอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม					
3. มีการให้บริการงานงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค นอกสถานที่ทั่วถึง					

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด เป็นต้น					
5. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค มีหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการงานด้านโยธา					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยไมตรีดี เป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจ ปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการบริการได้อย่างถูกต้อง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่า เทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ					
2. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ					
4. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์ เป็นต้น					
5. วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับงานโยธา (รถกระเช้า, รถบรรทุกน้ำ,อุปกรณ์ซ่อมถนน) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ปัญหาที่ท่านประสบหรือเคยประสบในการมารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภค

(2.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

.....

.....

(2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

(2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

(2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ **

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหน่วยงานกลาง ดังนั้นจึงขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำเสนอผลการศึกษาเฉพาะในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล

2. แบบสำรวจประกอบด้วย 3 ตอน โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ของตัวเลือกที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือสอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และกรุณาเติมข้อมูลหรือเขียนอธิบายข้อมูลให้สมบูรณ์สำหรับคำถามข้อที่เว้นพื้นที่ไว้ให้ตอบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
   ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
   ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
   ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
   ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ มัธยมศึกษาปีที่
   ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ☐ ปวส./ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
   ☐ ปริญญาโทขึ้นไป ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ
   ☐ รับราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
   ☐ เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป
   ☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

คำชี้แจงเพิ่มเติม : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยให้ค่า 5 เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด และให้ค่า 1 เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 1. ป้ายแสดงวิธีการ รายละเอียดขั้นตอนขอรับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ณ จุดบริการ มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
3. การให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การจัดกิจกรรมงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (การฝึกอบรม การพัฒนา เด็ก นักเรียน) อย่างสม่ำเสมอ					
5. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมงานด้านการศึกษา (การฝึกอบรม การพัฒนา เด็ก นักเรียน) มีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. จุดให้บริการรับเด็กเข้าเรียนเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน					
2. มีการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) นอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม เช่น การสอนเสริม หรือกิจกรรมพิเศษ					
3. มีการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) นอกสถานที่ทั่วถึง การออกเยี่ยมบ้านนักเรียน					
4. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารด้านงานการศึกษา มีอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้าย					

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าวเสียงตามสาย เป็นต้น					
5. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การดำเนินกิจกรรมด้านการศึกษาให้ผู้ปกครองทราบมีอย่างต่อเนื่อง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. ครูผู้ดูแลเด็กมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)					
2. ครูผู้ดูแลเด็กพูดจาสุภาพ อัธยาศัยไมตรีดี เป็นกันเอง					
3. ครูผู้ดูแลเด็กมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)					
4. ครูผู้ดูแลเด็กคอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ได้อย่างถูกต้อง					
5. ครูผู้ดูแลเด็กให้บริการผู้มารับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. อาคารสถานที่ในการให้บริการ มีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ					
2. พื้นที่รับประทานอาหาร ถูกต้องตามสุขลักษณะอนามัยของเด็ก และเป็นสัดส่วน					
3. มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ					
4. อุปกรณ์เครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กมีเพียงพอและปลอดภัยได้มาตรฐาน					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกสบายและเพียงพอสำหรับผู้ปกครองในการรับส่งบุตรหลาน					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ปัญหาที่ท่านประสบหรือเคยประสบในการมารับบริการงานด้านการศึกษา

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการงานด้านการศึกษา

(2.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

.....

.....

(2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

(2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

(2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ **

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
เลขที่แบบสอบถาม .....

แบบสอบถาม
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง :1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหน่วยงานกลาง ดังนั้นจึงขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำเสนอผลการศึกษาเฉพาะในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล

2. แบบสำรวจประกอบด้วย 3 ตอน โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ☐ ของตัวเลือกที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือสอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และกรุณาเติมข้อมูลหรือเขียนอธิบายข้อมูลให้สมบูรณ์สำหรับคำถามข้อที่เว้นพื้นที่ไว้ให้ตอบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   - ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
   - ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
   - ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
   - ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3
   - ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ☐ ปวส./ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาโทขึ้นไป ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ
   - ☐ รับราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
   - ☐ เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป
   - ☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจงเพิ่มเติม : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยให้ค่า 5 เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุดและให้ค่า 1 เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 1. การติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก					
2. ป้ายประกาศ เอกสาร กำหนดขั้นตอนการขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีอย่างชัดเจน					
3. ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
4. การส่งเสริมการฝึกอบรมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอย่างต่อเนื่อง					
5. การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย (ไฟไหม้ อุทกภัย วาตภัย) มีความเหมาะสมและยุติธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. จุดให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน					
2. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอย่างต่อเนื่อง					
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าวเสียงตามสาย					
4. ช่องทางการติดต่อประสานขอรับบริการมีอย่างหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น					
5. การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอก					

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
เวลาราชการเป็นอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความเข้าใจ ในด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดเหตุการณ์สาธารณภัย (ไฟไหม้ วาตภัย อุบัติเหตุ เป็นต้น)					
4. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารภัยมีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง					
5. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารภัยให้บริการช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. จุดที่ตั้งหน่วยให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ					
3. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ					
4. หน่วยเคลื่อนที่หรือรถฉุกเฉินมีจำนวนเพียงต่อการบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5. วัสดุ อุปกรณ์ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์ช่วยชีวิต เป็นต้น) มีความทันสมัย					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ปัญหาที่ท่านประสบหรือเคยประสบในการมารับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(2.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

.....

.....

(2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

(2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

(2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ **

งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย
เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ ดำเนินการโดย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหน่วยงานกลาง ดังนั้น จึงขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำเสนอผลการศึกษาเฉพาะในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล

2. แบบสำรวจประกอบด้วย 3 ส่วน โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ของตัวเลือกที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือสอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และกรุณาเติมข้อมูลหรือเขียนอธิบายข้อมูลให้สมบูรณ์สำหรับคำถามข้อที่เว้นพื้นที่ไว้ให้ตอบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
   ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
   ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
   ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
   ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3
   ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ☐ ปวส./ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
   ☐ ปริญญาโทขึ้นไป ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ
   ☐ รับราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
   ☐ เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป
   ☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

คำชี้แจงเพิ่มเติม : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยให้ค่า 5 เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด และให้ค่า 1 เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 1. ป้ายแสดงวิธีการ รายละเอียดขั้นตอนขอรับบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ณ จุดบริการ มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการด้งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
3. ระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม					
4. การจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นด้วยความรวดเร็ว					
5. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. จุดที่ตั้งถังขยะมีความสะอาด ไม่เป็นแหล่งก่อเชื้อโรคที่มาจากขยะ					
2. แจ้งข้อมูลข่าวสาร งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีอย่างต่อเนื่อง					
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยมีอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์					
4. ช่องทางการติดต่อประสานงานขอรับบริการมีอย่างหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น					
5. ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม การจัดเก็บขยะการรักษาความสะอาดสาธารณะมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. พนักงานจัดเก็บขยะมีจำนวนเพียงพอสำหรับการจัดเก็บขยะมูลฝอย					

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2. พนักงานจัดเก็บขยะมีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
3. พนักงานจัดเก็บขยะจัดเก็บขยะมูลฝอยด้วยความสะอาดและเรียบร้อย					
4. พนักงานจัดเก็บขยะให้การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเท่าเทียมทุกบ้าน					
5. พนักงานจัดเก็บขยะมีการแต่งกายถูกสุขอนามัยและปลอดภัย					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. ทำเลที่ตั้งบ่อกำจัดขยะมีความเหมาะสม ปลอดภัย					
2. รถขนขยะมีจำนวนเพียงต่อการบริการจัดเก็บขยะ					
3. วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ					
4. ถังรองรับขยะมีจำนวนเพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่					
5. จุดที่ตั้งถังรองรับขยะบริเวณที่พักท่านมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ปัญหาที่ท่านประสบหรือเคยประสบในการมารับบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

(2.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

.....

.....

(2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

(2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

(2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ **

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	-	-	-	-	222	83
1,000	-	-	-	385	286	91
1,500	-	-	638	441	361	94
2,000	-	-	718	476	333	95
2,500	-	1,250	769	500	345	96
3,000	-	1,364	811	517	353	97
3,500	-	1,458	843	530	359	97
4,000	-	1,538	870	541	364	98
4,500	-	1,607	891	549	367	98
5,000	-	1,667	909	556	370	98
6,000	-	1,765	938	566	375	98
7,000	-	1,842	959	574	378	99
8,000	-	1,905	976	580	381	99
9,000	-	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
>100,000	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ภาพกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ภาพกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ภาพกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ภาพกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

คณะผู้วิจัย

ดร.เอกลักษณ์ ณัถฤทธิ์	ที่ปรึกษาโครงการวิจัย
ดร.จักรชัย สื่อประเสริฐสิทธิ์	หัวหน้าโครงการวิจัย
นางสาวเสาวคนธ์ ดีด้วยชาติ	นักวิจัย
นางสาวกนกอร เวทการ	นักวิจัยและผู้ประสานงาน