



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขอองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
ประจำปีงบประมาณ 2563

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



มิตินี้ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือ ได้แก่ มหาวิทยาลัย - จำนวนประช คน - จำนวนปร คิดเป็นร้อยละ1 ความพึงพอใจ แยกตามงานบริ 1.งานด้านการค ระดับความพ 2.งานด้านจัดเก ระดับความพ 3.งานด้านพัฒ ระดับความพ 4.งานด้านสาธา ระดับความพ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.01	4.78	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.16 ร้อยละ 96.07 ร้อยละ 96.01 และร้อยละ 96.00

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384.23}{4} \\ &= 96.06 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วย นักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
กันยายน

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive
Summary)
คำนำ
สารบัญ
บทที่ 1

บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วัตถุประสงค์การวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดการให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวคิดการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สารบัญ(ต่อ)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนา

บทที่ 5

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
 ต อ น
 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ
 สรุปผลและข้อเสนอแนะ
 สรุปผล
 ปัญหา / อุปสรรค แนวทางการแก้ไข
 และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กร
 จังหวัดสมุทรปราการ
 บรรณานุกรม
 ภาคผนวก
 แบบสอบถาม
 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
 รูปลงพื้นที่
 คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

สารบัญตาราง

- ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ
- ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ
- ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส
- ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา
- แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่
4.5

ตารางที่ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ

4.6 แ ส ด ง จ ำ น ว น แ ล ะ ร ี อ ย ล ะ ข อ ง ผู้ ต อ บ แ บ บ ส อ บ
โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ

ตารางที่ แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ
4.7

ตารางที่
4.8

ตารางที่ แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ
4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

4.10 แ ส ด ง ร ะ ด บ ค ว า ม พ ื ง พ อ จ ใ ต อ ง า น ด ำ น จ ั ด ก ี บ ร ำ ย ไ ต ห ร ี
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ แ ส ด ง ร ะ ด บ ค ว า ม พ ื ง พ อ จ ใ ต อ ง า น ด ำ น จ ั ด ก ี บ ร ำ ย ไ ต ห ร ี
4.11 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ แ ส ด ง ร ะ ด บ ค ว า ม พ ื ง พ อ จ ใ ต อ ง า น ด ำ น จ ั ด ก ี บ ร ำ ย ไ ต ห ร ี
4.12 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.13 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่
4.14

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
4.16 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
4.17 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	
	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตารางที่	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.18	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	
	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง	
ตารางที่	อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	
4.19	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา	
	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	
ตารางที่	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
4.20	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อต่องานด้านสาธารณสุข	
	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง	
ตารางที่	อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	
4.21		
ตารางที่	สารบัญญภาพ	
4.22	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	แสดงจำนวน
ตารางที่	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	ละของผู้ต
4.23	โดยจำแนกตามเพศ	ส อ บ
	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	โดยจำแน
ตารางที่	โดยจำแนกตามอายุแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	ายได้เฉลี่ย
4.24	โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	น
	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	แสดงจำนวน
ตารางที่	โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	ละของผู้ต
4.25		ส อ บ
	โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาบริการ	
ตารางที่		
4.26		
ตารางที่		
4.27		
ตารางที่		
4.28		
ตารางที่		
5.1		
ตารางที่		
5.2		

ตารางที่
5.3

ตารางที่
5.4
ตารางที่
5.5

ภาพที่
2.1

ภาพที่
4.1

ภาพที่
4.2

ภาพที่
4.3

ภาพที่
4.4

ภาพที่
4.5

ภาพที่
4.6

ภาพที่
4.7

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบบอบบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2562) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแลและจัดการให้บริการและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุภัทชะ พันธ์เลิศพาณิชย์, 2555)

ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหา และความต้องการของประชาชน ดังนั้นการบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบเบ็ดเสร็จของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม. 2555.) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล

ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2561.) เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพ

อใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการจัดจ้างสถาบันการศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 ของมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการต่องานบริการโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

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

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 - วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น

ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

งานที่จะให้ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง งานที่จะให้ประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน โดยเลือกจากงานต่อไปนี้ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นการประเมินถึงงานบริการที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจหรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะดำเนินงานได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แนวคิดการบริการประชาชน ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้

ว ก็ จะ ทำ ให้ ลุ ก ค้ำ เกิ ด ค ว า ม ป ระ ทั บ ใจ
ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ
สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ตั้งธิตกุล (2542 : 10) กล่าวว่า
ค ว า ม พื ง พ อ ใจ ห ม า ย ถึ ง
เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์
เมื่อได้รับการตอบสนอง วิชชุดา หุ่น วิไล
(2545 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติที่ดีต่างๆ
ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ
ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ
หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ
ที่ เ กิ ด ขี น ย ว ขั อ ง
ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพื
ง พ อ ใจ
เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับค
วามหมายของสภาพแวดล้อม

พิน ทองพูน (2549 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง
ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวั
ตุและด้านจิตใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554 : 16) ความพึงพอใจ
ห ม า ย ถึ ง ค ว า ม รู้ สึ ก พ อ ใจ ต่ อ สິ ง ใด สິ ง หนึ่ ง
เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและ
จิต ใจ ก็ จะ เกิ ด ค ว า ม พ อ ใจ ช อ บ ใจ
เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น
และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่
จำเป็น ต้อง แสดง หรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป ก็ได้
ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่ง
กระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการ
ประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศ
ทางบวก หรือทิศทางลบ หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ
ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สรุป ได้ ว่า ค ว า ม พื ง พ อ ใจ ห ม า ย ถึ ง
ความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคลจะมีความความรู้สึกพอใจ

เมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดของแครธวอล และคณะ มีการจำแนกจุดประสงค์การศึกษาด้านความรู้สึกของแครธวอล และคณะ (Kratwohl. 1964 อ้างถึงในชวลิต ชุกก่าแพง. 2550 : 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

1) การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงรับรู้ได้ เห็น จะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็คือได้

2) การตอบสนอง (Responding) เมื่อเลือกพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็จะถึงความรู้สึกขั้นนี้ ซึ่งเป็นขั้นที่มีจิตใจจดจ่อ นั่นคือการเกิดความสนใจ ชื่นชอบ กิจกรรมหนึ่งมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ เช่น เรื่องนี้ทำให้ข้าพเจ้าอยาก رؤอยากเห็นมาก เป็นต้น

3) การเห็นคุณค่า (Valuing) ในขั้นนี้เป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าของสิ่งของปรากฏการณ์หรือพฤติกรรม ซึ่งตนเองได้รับ และชื่นชม มาตั้งแต่นั้น ความรู้สึกอันนี้อาจยอมรับหรือไม่ยอมรับคุณค่าก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคุณค่า พฤติกรรมระดับนี้ค่อนข้างจะคงเส้นคงวาในการแสดงความรู้สึกและรับรู้คุณค่าสิ่งต่างๆ โดยเจตคติเป็นความรู้สึกระดับนี้

4) การจัดระบบคุณค่า (Organization) ขั้นความรู้สึกลึ้มลึกที่แล้ ว ม มนุษย์ย่อมเห็นคุณค่าหรือค่านิยมมากมายที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ ข อ ง ชี วิ ต

แต่ความรู้สึกของมนุษย์จะนิยมชมชอบเฉพาะกลุ่มค่านิยมใดค่านิยมหนึ่งเท่านั้น การจัดระบบในระดับนี้จึงเป็น สิ่งจำเป็น ซึ่งอาจจะให้อยู่ในกลุ่มก้อนหนึ่งที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน หรืออาจจัดตามความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจัดเอาตัวที่เด่นมากหรือกระจายมากที่สุดก็ได้มาตัวหนึ่ง ระบบดังกล่าวจะสร้างขึ้นจากค่านิยมส่วนย่อย ๆ นำมาประกอบความสัมพันธ์กัน การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในระยะเป็นผู้ใหญ่จะยากกว่าในระยะเป็นเด็ก

เพราะความยึดติดสิ่งที่คิดว่าดีคงพิจารณามานานแล้ว

5) การสร้างลักษณะนิสัยตามค่านิยม (Characterization) เป็นขั้นสั่งสมความรู้สึกเป็นรูปเป็นแบบมาจนกระทั่งจึงกลายเป็นลักษณะนิสัย เป็นแนวความเชื่อถือ ศรัทธา แนวปรัชญาชีวิตมีลักษณะส่วนตัวที่เป็นเอกลักษณ์ของเขา คือรู้ว่าเขาคือใคร มีอุดมคติ มีแนววิถีเป็นของตนเอง ความรู้สึกระดับนี้เป็นความรู้สึกที่สั่งสมมาตั้งแต่ขั้นแรกจนเกิดการเลือกสรรยึดติดเป็นของตนเอง เป็นวิถีดำเนินชีวิต เป็นเป้าหมายปลายทางชีวิต เรียกว่าเป็นความรู้สึกที่ตกตะกอนแล้วกลายเป็นบุคลิกภาพ กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อนๆ แต่มีทิศทางและมีความเข้มข้นแตกต่างกันแต่ละขั้นของความรู้สึก จึงเกี่ยวข้อเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละออนมาก ระดับความรู้สึกจะเริ่มด้วยความเข้มข้นน้อยไปสู่ความเข้มข้นมากจนยึดติดเป็นลักษณะนิสัยของคนในที่สุด

2.2 แนวคิดการบริการ

การให้บริการ นับว่าเป็หน้าหน้าที่หลักของส่วราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) โดยแก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยมิเจ้าหน้าหน้าที่ของรัฐบาลคือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น อย่างไรก็ตาม เทียบกันและเสมอภาคกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ ดังนี้

ปรีทรรต ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่าการบริการคือการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การให้บริการประชาชน ยุคใหม่ คือการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่วงท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลา ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ 1) การแต่งกาย 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง 3) กิริยาท่วงท่าที่แสดงออก 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กรมการปกครอง. 2547)

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากร อย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเปิดระบบ มีสถานที่ และการจัดการ สภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากมาย อาทิเช่น สร้างผล ประโยชน์ให้องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้ชม

ารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และหากลูกค้าติดต่อกับองค์การมีความพึงพอใจมาก ๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรณี ข.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อย เกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับการยอมรับของผู้อื่น ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ

1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดัดนิสัยจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน

2) ประสบการณ์ของบุคคล

3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว

4) สื่อมวลชน

อรรถกิจกร ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะกำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสื่อสารว่ามีความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับการปัจจัย 4 ประการดังนี้ 1) วัฒนธรรม และค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 8) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน

ภาค รัฐ ที่มี ฐาน ของ ความ คิด ว่า ทุก คน เท่า เทียม กัน
 ดังนั้น ประชาชน ทุก คน จะ ได้ รับ การ ปฏิบัติ อย่าง เท่า เทียม กัน
 ใน ทุก แ่ง มุม ของ ก ฎ ห ม า ย
 ไม่ มี การ แยก แยก กัด กัน ใน การ ให้ บริการ ประชาชน จะ ได้ รับ การ ปฏิบัติ
 ใน ฐานะ ที่ เป็น ปัจ เจก บค คล ที่ ใช้ มา ตร ฐา น การ ให้ บริการ เดียว กัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง
 ใน การ ให้ บริการ จะ ต้อง มอง ว่า การ ให้ บริการ จะ ต้อง ตรง เวลา
 ผล การ ปฏิบัติ งาน ของ หน่วยงาน ภาค รัฐ จะ ถือ ว่า ไม่ มี ประ สิทธิ ผล เลย
 ถ้า ไม่ มี การ ตรง เวลา ซึ่ง จะ สร้าง ความ พึง พอ ใจ ให้ แก่ ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
 ห ม า ย ถึง
 การ ให้ บริการ จะ ต้อง มี ลักษณะ ที่ มี จำนวน การ ให้ บริการ และ สถาน ที่ ให้
 ริ ก า ร อย่าง เหม ะ สม มิ ล เล ท ท์ (Millett) เห็น ว่า
 ความ เสมอภาค หรือ การ ตรง เวลา จะ ไม่ มี ความ หมา ย เลย
 ถ้า มี จำนวน การ ให้ การ บ ริ ก า ร ที่ ไม่ เพียง พอ
 และ สถาน ที่ ตั้ง ที่ ให้ บริการ สร้าง ความ ไม่ ยุติ ธรรม ให้ เกิด ขึ้น แก่ ผู้ รับ บริ ก า
 ร

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การ ให้ บริการ ที่ เป็น ไป อย่าง สม่ ำ เสมอ
 โดย ยึด ประ โย ช น์ ของ สาธารณ ชน เป็น หลัก
 ไม่ ใช ยึด ตาม ความ พึง พอ ใจ ของ หน่วยงาน ที่ ให้ บริการ ว่า จะ ให้ หรือ หยุด
 ริ ก า ร เมื่อ ไດ ก็ ได้

5.
 การ ให้ บริการ อย่าง ก้าว หน้า (Progressive Service) คือ
 การ ให้ บริการ ที่ มี การ ปรับ รุ ง คุณ ภาพ และ ผล การ ปฏิบัติ งาน
 ก ล ำ ว อี ก นั ย ห นี ่ง
 คือ การ เพิ่ม ประ สิทธิ ภาพ หรือ ความ สามารถ ที่ จะ ทำ หน้า ที่ ได้ มาก ขึ้น
 โดยใช้ ทรัพยากร เท่า เดิม

สรุป ได้ ว่า ความ พึง พอ ใจ มี ความ สำ คัญ คือ
 ทำ ให้ ระบบ งาน ดำ เนิน ไป ด้วย ความ ร่า ริง เรียบ ร้อย
 ทำ ให้ หน่วยงาน มี ภาพ ลั ก ษ ณ์ ที่ ดี
 และเป็น พลัง ที่ จะ ผลัก ดัน ให้ หน่วยงาน เจริญ ก้าว หน้า

2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎี ที่ เกี่ยว กับ บริการ สาธารณะ ที่ สำ คัญ ๆ มี ดัง นี้
 (อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. 2559)

1. ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมาย และมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1.1

รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

1.2

รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

1.3

รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

1.4

รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ

1.5

รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือบริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2. หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1 หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ

จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2 หลักความเสมอภาค (the principle of equal)
 เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคา ค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation)
 รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้ เป็น ไป ต าม วิ วัฒ น า ก า ร ข อ ง ส ัง ค ม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ โดยใช้อำนาจปกครองในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบ ในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “ ม อ บ ”

บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง

โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชน เพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ หรือ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในปี ค.ศ. 1982

ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

3.1 บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำ อันได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

3.1.1 บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม

3.1.2

บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม

3.1.3

บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

3.1.4 บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ

3.1.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม

3.1.6 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.1.7 บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

3.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาลหรืออบต. บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดย มี กฎ หมาย แบ่ง แยก หน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

3.2.1 บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

3.2.2 บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม

3.2.3 บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม

3.2.4 บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

3.3 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน โดยเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือการมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

3.3.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามามีมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การ เลื อ ก ตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชน ผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) ค ณ ะ ที่ ป ร ิ ก ษ า ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ก่ อ น ที่ จ ะ ตั ด สิ น ใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ

(Vice de former) ที่ ก ฎ ห ม า ย ก ำ ห น ด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) ก ำ ร ร ่วม ใ ห้ ค ว า ม เ ห็ น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่จะตัดสินใจดำเนินการได้

3.3.2 ก ำ ร มี ส ่วน ร ่วม ท ำ ง ต ร ง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ ต ่อ ม ำ เ มี อ ร ัฐ มี ภ า ะ ม ำ ก ข ึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ก ำ ร ใ ช้ อ ำ น ำ จ ข อ ง ร ัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึง เกิด ก ำ ร ม อ บ บ ริ ก ำ ร ส า ธ า ร ณะ ใ ห้ เ อ ก ข น ซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4. ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี จ ุด ป ระ ส ่ง ค์ เพื่ อ ค ว า ม ผ า ส ุ ก ข อ ง ป ร ะ ช า ข น ล ด บ ท บ ำ ท แ ลະ อ ำ น ำ จ ข อ ง ร ัฐ ท ุ ก ร ะ ด ำ บ เ พิ่ ม ค ว า ม ส ำ ม า ร ท ใ น ก ำ ร ส รั ำ ง ผู้ บ ริ ห ำ ร แ ลະ ก ำ ร ใ ช้ ผู้ บ ริ ห ำ ร อ ย ำ ง มี ป ระ ส ิ ท ธิ ภ ำ พ ส รั ำ ง ระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตยให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมและสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

4.1 การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

4.1.1 ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

4.1.2

การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

4.1.3 การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

4.1.4 การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น
แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

4.2

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มีวิธีการดังนี้

4.2.1

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

4.2.2

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

4.2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

4.2.4

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

4.2.5 การจัดทำบริการสาธารณะ
โดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)
โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล

รับ ผิด ชอบ และ ปฏิบัติ
 ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของ
 ประเทศ อาทิ (1) การกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) การกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือ เสถียรภาพ ใน ทาง เศรษฐกิจ (4) การกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต การกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไ

หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่า การ จัด สรร กิจ ก ร ร ม

หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจ นั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อ ร อ ง ร ี บ บ ริ ก า ร ส า ธ า ร ณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น สภาพในขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ข อง ท้องถิ่น ต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจ อันใหม่ นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้าง ขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ ถือ ว่า เป็ น ง า น ห ลั ก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องนี้อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานที่ อบต. ที่ ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัด บริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือ จะ มี ก าร ส ่ง ม อ บ ใ ห้ กั บ ท้องถิ่น แล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือ บ ริ ห า ร ส ่วน ก ล าว ง และส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่ง ส ำ ค ัญ ที่ เป็ น ห ล ัก ก าร ท ัว ไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหาร หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่า ท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อ สัม พ ัน ธ์ กั บ ป ร ะ ช า ช น โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้ แก่ ป ร ะ ช า ช น ผู้ ร ับ บ ริ ก าร โดย มี เจ ้า ห ัน ำ ที่ ข อ ง รั ฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน

เพื่ อ ใ ห้ ป ระ ช า ช น มี ค ว า ม อ ยู่ ตี กิ น ตี มี ค ว า ม มั่น ค ง ป ล อ ด ภัย ทั้ง ใน ชี วิ ต และ ท ร ี พ ย์ โดย รั ฐ ไม่ คิ ด มู ล ค่ำ จา ก ป ระ ช า ช น บ ริ ก า ร ต่ า ง ๆ จะ กิ ยว ข้อง กั บ การ ดำ เนิน ชี วิ ต ป ระ จำ ว น ซึ่ง นั บ วัน จะ เ พิ่ ม มาก ชึ่ น ใน ป้ จ จุ บั น องค์ กร รา ช การ ของ ไ ท ย ได้ ข ยาย บ ทบ า ท ใน การ ใ ห้ บ ริ ก า ร ทั้ง ท ำ ง ต่ำ น ป ริ มา ณ ข น ำ ด ก่ำ ลั ง ค น แล ง บ ป ระ ม ำ ณ เพื่ อ ใ ห้ ส ำ ม า ร ถ ใ ห้ บ ริ ก า ร แก่ ป ระ ช า ช น ได้ ค ร อ บ ค ล ม ทั่ว ถึ ง มาก ชึ่ น อย่าง เ ท่ำ เ ทียม กั น แล ง เ ส ม อ ภ ำ ค กั น แ น ว คิ ด กิ ยว กั บ การ บ ริ ก า ร ป ระ ช า ช น นั้น มี นั ก วิ ช า การ จ ำ น ว น มาก ที่ ได้ ใ ห้ แ น ว คิ ด กิ ยว กั บ การ บ ริ ก า ร ไว้ ตั ง นี้ วิ ระ รั ตน์ กิ จ เล ศ โ พ โ ร จน์ (2548 ห น ำ 14) ได้ ใ ห้ ค ว า ม ห ม า ย ไว้ ว ำ การ บ ริ ก า ร ห ม า ย ถึ ง การ ก ระ ท ำ พ ฤ ติ ก ร ร ม หรือ การ ป ฎิ บั ติ การ ที่ ฝ ำ ย ห นี ง เ ส น อ ใ ห้ อื ก ฝ ำ ย ห นี ง โดย ก ระ บ ว น การ ที่ กิ ด ชึ่ น นั้น เ น ก สุ ว ร ร ณ บั ณ ทิ ต (2548 ห น ำ 18) Lehtinen ใ ห้ ค ำ นิ ย ำ ม ว ำ การ บ ริ ก า ร ห ม า ย ถึ ง กิ จ ก ร ร ม ห นี ง หรือ ช ุ ด ข อ ง กิ จ ก ร ร ม ห ล ำ ย อ ย ำ ง ที่ กิ ด ชึ่ น จา ก การ ป ฎิ สั ม พั น์ ระ ห ว ำ ง บ ค ค ล หรือ วั ต ถุ อย่าง ไ ด อ ย ำ ง ห นี ง เพื่ อ ใ ห้ ผู้ ร ิ บ บ ริ ก า ร กิ ด ค ว า ม พื ง พ อ ใ จ การ บ ริ ก า ร ร ว ม ถึ ง การ เ ป ลี ย น แ ป ล ง แล ง พั ด น ำ พ ฤ ติ ก ร ร ม ของ บ ค ค ล ที่ กิ ยว ข้อง กั บ การ บ ริ ก า ร จิ ต ติ นั น ท์ เ ฉ ช ะ ค ุ ป ต์ (2549 ห น ำ 7) อธิ บ ำ ย ว ำ การ บ ริ ก า ร ไม่ ใ ช่ สິ ง ที่ มี ต ำ ว ต น แต่ เ ป น ก ระ บ ว น การ หรือ กิ จ ก ร ร ม ต่ า ง ๆ ที่ กิ ด ชึ่ น จา ก การ ป ฎิ สั ม พั น์ ระ ห ว ำ ง ผู้ ที่ ต ำ อ ง การ ใ ช้ บ ริ ก า ร (ผู้ บ ริ โ ภ ค / ลู ก ค ำ / ผู้ ร ิ บ บ ริ ก า ร) กั บ ผู้ ใ ห้ บ ริ ก า ร (เจ ำ ข อ ง กิ จ ก ร / พ นั ก ง ำ น ง ำ น บ ริ ก า ร / ระ บ บ การ จั ด ก ร บ ริ ก า ร) หรือ ใน ท ำ ง ก ล ำ บ กั น ระ ห ว ำ ง ผู้ ใ ห้ บ ริ ก า ร กั บ ผู้ ร ิ บ บ ริ ก า ร ใน อ น ที่ จะ ต ำ อ บ ส น อ ง ค ว ำ ต ำ อ ง การ อย่าง ไ ด อ ย ำ ง ห นี ง ใ ห้ บ ร ร ล ุ ผล ส ำ ร ำ จ ค ว ำ ม แ ต ก ต ำ ง ระ ห ว ำ ง สิ น ค ำ แล ง การ บ ริ ก า ร ต ำ ก ก ำ ใ ห้ กิ ด ป ระ โ ย ช น์ แล ง ค ว ำ ม พื ง พ อ ใ จ แก่ ลู ก ค ำ ที่ ม ำ ชี อ โดย ที่ รั กิ จ บ ริ ก า ร จะ มุ่ ง เน้ น การ ก ระ ท ำ ที่ ต ำ อ บ ส น อ ง ค ว ำ ต ำ อ ง การ ของ ลู ก ค ำ อ น ำ ไป สู่ ค ว ำ ม พื ง พ อ ใ จ ที่ ได้ ร ิ บ บ ริ ก า ร นั้น ใน ข ณ ะ นี้ รั กิ จ ทั่ว ไป มุ่ ง ข ำ ย สิ น ค ำ ที่ ลู ก ค ำ ข อ บ แล ง ทำ ใ ห้ กิ ด ค ว ำ ม พื ง พ อ ใ จ ที่ ได้ เ ป น เจ ำ ข อ ง สิ น ค ำ นั้น ชั ย ส ม พ ล ข ำ ว ป ระ เ ส ริ ฐ (2549 ห น ำ 18) ได้ ใ ห้ ค ว ำ ม ห ม า ย ข อ ง การ บ ริ ก า ร ห ม า ย ถึ ง กิ จ ก ร ร ม ของ ก ระ บ ว น การ ส่ ง ม อ บ สิ น ค ำ ที่ ไม่ มี ต ำ ว ต น (intangible goods)

ของ รั กิ จ ใ ห้ กั บ ผู้ ร ิ บ บ ริ ก า ร โดย สิ น ค ำ ที่ ไม่ มี ต ำ ว ต น นั้น จะ ต ำ อ บ ส น อ ง ค ว ำ ต ำ อ ง การ ของ ผู้ ร ิ บ บ ริ ก า ร จ น ำ ไป สู่ ค ว ำ ม พื ง พ อ ใ จ ได้ ส มิ ต สั ช ม ก ร

(2542 หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14) ให้ ค ว า ม ห ม า ย ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้ง ด้วย ค ว า ม พ ย า ย า ม ไ ด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การ จัด อำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตาและรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วย หลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์และประการสำคัญ คือการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547) 1) การแต่งกาย 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้ 1) ประชาชน คือบุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้ 2) ประชาชน คือผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน 3) ประชาชนมิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา 4) ประชาชนมิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน 5) ประชาชน คือเพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน 6) ประชาชนมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์
 นี้ ส า ร ฐ า ร ณะ
 ซึ่ให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององ
 ค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่
 ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน
 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น
 องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ
 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
 และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการ พื้นฐานทางสังคม
 ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (Sense of Service) คือ
 ผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณธรรมที่มีพฤติกรรมแห่งการบริการ
 สามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความเกรงใจ
 การยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รู้กาลเทศะ
 และบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถหลักในการบริการประชาชน
 โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน
 ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว
 และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง,
 2546) กลุณ ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริรักษ์,
 2552 หน้า 303) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่ (1)
 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ
 ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้อ
 การของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล
 กลุ่มบุคคลใด โดย เฉพาะ
 มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์
 ต่อการบริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย (2)
 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ
 ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ
 ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน (3) หลักความเสมอภาค
 บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่ใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ
 และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล
 หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ
 อย่าง ชัด เจ น (4)
 หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิน
 กว่าผลที่จะได้รับ (5) หลักความสะดวก
 บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย
 สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก

ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่าเป็น อ ก จ ก ร ท ก ป ร ะ เภ ท ที่ ร ัฐ จ ั ด ท ำ ข ึ น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือกิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการ ดำ เ น ิน ชี วิ ต จ ึ ง อ าจ ก ล ่า ว ไ ต ้ ว ่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government)

เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจาย อำ นา จ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อนุก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ไ ต ้ ไ ห้ นิ ย า ม ก าร ป ก ร อง ท ้อง ถิ่น ไ ว้ ว ่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. ก าร ป ก ร อง ข อ ง ชุ ม ช น ห นี ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญจำนวนประชากร หรือ ข น าด ข อ ง พื น ที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ

อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1

หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มืองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคณาภิบาลในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ

หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็น รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม. 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม. 2550) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือ ส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 หน้า 4 - 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่ หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 หน้า 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่น

แล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน จากความหมายต่าง ๆ

ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2)

หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3)

หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1)

สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ

เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4)

มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง

คือมีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารและสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น) 5)

ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐ ส่วน กลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญปีพ.ศ. 2559 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 246

ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน มาตรา 247 วรรค 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่น และให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก

และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลังการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำ เพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือ อ ป ร ะ โย ช น์ ข อ ง ป ร ะ เเท ศ เป็น ส่วน รว ม มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ บ ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ด้วย มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ เป็น ไป ต าม ที่ ก ฎ ห ม า ย บั ญ ญ ติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น ก าร จั ด ให้ มี ม า ต ร ฐ า น ที่ ส อ ด ค ล ้อง กั น เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นด้วยกันได้ มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภา ท้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จ ะ ให้ ม า โ ด ย วิ ธี อื่ น ก็ ไ ด้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกัน และ ป ร า บ ป ร าม ก าร ทุ จ ริ ต มา ต ร า 250 ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส ภา ท้องถิ่น และ ผู้ บ ริ ห าร ท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน มาตรา 251 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อ กั น เพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้

การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 2 รูปแบบ คือ 1)

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในทุกจังหวัดจะมี 3 ประเภทได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (รุ่งรัตนา เจริญจิตต์, 2555 หน้า 9-11)

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ดังนี้ 1.

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัด ขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้นๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดใดมีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน

2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จำนวน 48 คน

น ยาย ก องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด
มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร
ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น
และ น ยาย ก องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด
มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์
การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้
ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน
ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน
ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน
ให้แต่งตั้งรองนายก องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน
ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน
ให้แต่งตั้งรองนายก องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ
บูรณาการ การประสานงาน
ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วน
นั้น ที่ อ ง ถึ น

การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการ
ในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล
ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน
ในกรณี ที่ ดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น
การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ
ทรัพยากรธรรมชาติการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะหรืออื่น
ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น
หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการ
ด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล
และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับ การร้องขอ

2. เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546
เทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี มาตรา 15
สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง
โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น

นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้ (1)

สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

(2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน

(3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน

ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ มาตรา 48 ทวิให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 48 นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรี มอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (1)

เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

(2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3

คน (3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการ นายกเทศมนตรี ซึ่งมีชื่อสมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2)

พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อสมก. ซึ่งสภา อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงาน ธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การ

ร บ ริ ห า ร ส ่วน ต ำ บ ล เล ข าน ก า ร ส ภ า
องค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การ
บริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งนายกองค์กา
ร บ ริ ห า ร ส ่วน ต ำ บ ล มา ต ร า 58
ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง
ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลื
กตั้งสมาชิก สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 66
องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน
ศ ร ษ ฐ กิ จ ส ัง ค ม แ ล ะ วิ ฒ น ธิ ร ร ม มา ต ร า 67
ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล
มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน
และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(3)

ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน

ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้ม ครอง ดู แล

และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9)

ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ
บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

4. ก ร ง เ ท พ ม ห า น ค ร ห รื อ ก ท ม .

มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ
เนื อ ง จ า ก ก ร ง เ ท พ ม ห า น ค ร
เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ
จึง ต ่อ ง มี ก า ร บ ริ ห า ร จั ด ก า ร เ ฉ พ าะ
ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.
2528 วางหลักเกณฑ์ไว้โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

(1) ส ภ า ก ก ร ง เ ท พ ม ห า น ค ร (2)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมี ประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือก จากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำเมื่อได้มีพระราช กฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ก ร ง เ ท พ ม ห า น ค ร พ . ศ . 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้ งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย 5.

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครอง แบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager From เพียงแห่งเดียว นับ ตั้งแต่ ปี พ . ศ . 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ ได้ มา ซึ่ง ผู้ บริ หาร ที่ เป็ น มี อ อ า ชี พ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพั ท ยา พ . ศ . 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ . ศ . 2552 ได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้ สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพั ท ยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็น รอง ป ระ ธา น สภา เมือง พั ท ยา

แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้งสมาชิกสภาเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภาเมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่นๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ยังมีปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยามีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5) นายกเมืองพัทยาทำหน้าที่ที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็น และเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

จากค ว ม ห ม า ย ต่ า ง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประวัติความเป็นมาและที่ตั้ง

เดิมพื้นที่ในเขตตำบลหนองปรือมีหนองน้ำมากมาย และในหนองน้ำมีต้นปรีอมากมาย ในสมัยก่อนตำบลหนองปรือมีหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 9 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ.2504 สมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ รัฐบาลสมัยนั้นมองการณ์ไกล คิดว่าประเทศไทยควรจะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคนี้ โดยมีการทดลองตัวอย่างของดิน ปราบกว่าคหบดีของตำบลหนองปรือ นำดินที่หลุดจากรอยไถที่แห้งแล้วไปให้ทดสอบ

และต่อมากระทรวงคมนาคมได้ทำการศึกษา และพิจารณาพบว่า
 ส น น ม บิ น น น าน าช าดิ แ ห่ง ที่ ส ่อ ง
 ควรตั้งอยู่ในบริเวณท้องที่ตำบลหนองปรือ บางโหลง และราชาเทวะ
 เมื่อรัฐบาลอนุมัติ กรมการบินพาณิชย์จึงทยอยจัดซื้อที่ดิน ระหว่างปี
 พ.ศ. 2506 - 2515 ได้ที่ดินมา 11,803 ไร่ ในปี พ.ศ. 2516
 เวนคืนมาอีก 7,740 ไร่ ได้ที่ดินมาทั้งสิ้น 19,543 ไร่
 แต่การสร้างไม่มีความคืบหน้าขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2540
 ได้ดำเนินการเวนคืนที่ดินจริงจึง ตำบลหนองปรือถูกเวนคืน
 คงเหลืออยู่ในปัจจุบัน 3 หมู่บ้าน

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
 ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.
 2537 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540
 อยู่ในเขตการปกครองของตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี
 จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ 23.64 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ
 14,775 ไร่ โดยมีพื้นที่ในเขตสนามบินสุวรรณภูมิ ประมาณ 18.504
 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,565.664 ไร่
 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอบางพลี
 ระยะห่างจากอำเภอประมาณ 20 กิโลเมตร
 ระยะห่างจากจังหวัดสมุทรปราการ ประมาณ 34 กิโลเมตร มีอาณาเขต
 ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลบางโหลง อำเภอบางพลี
 จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันออก ติดต่อ ตำบลศรีษะจรเข้ใหญ่
 และตำบลศรีษะจรเข้น้อย

อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี
 จังหวัดสมุทรปราการ

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองปรือ มีสภาพภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่ม
 พื้นที่เหมาะแก่การเกษตร และมีลำคลอง รวม 13 สาย

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ และอุณหภูมิขึ้นอยู่กับฤดูกาล ดังนี้

- 1) ฤดูร้อน อยู่ระหว่างช่วงเดือน กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม
- 2) ฤดูฝน อยู่ระหว่างช่วงเดือน มิถุนายน - ตุลาคม
- 3) ฤดูหนาว อยู่ระหว่างช่วงเดือน พฤศจิกายน - มกราคม

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตตำบลหนองปรือ แบ่งเป็นดินชุดต่าง ๆ ดังนี้

1) ดิน ชุด ด อ น เมือ ง (ชุดดินที่ 11) ลักษณะเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนดินเหนียว มีสีเทาเข้ม ดินล่างเป็นดินเหนียว มีสีน้ำตาลปนเทา มีธาตุอาหารต่ำ pH ระหว่าง 4.5 - 5.0 ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าวและไม้ผล

2) ดินชุด 24 ลักษณะ ดินเป็นดินร่วนปนทราย มีสีน้ำตาลปนเทา มีธาตุอาหารต่ำ ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าว ไม้ผล และเลี้ยงปลาน้ำกร่อย

3) ดินผสมท่าจีนบางปะกง (ชุดดินที่ 6) ลักษณะเนื้อดิน ดินบนเป็นดินเหนียวตลอด มีสีน้ำตาลถึงเทาเข้ม มีจุดปะสีดำหรือแดงปนเหลือง ดินล่างมีสีเทาเข้ม มีธาตุอาหารสูง ดินบนมี pH ระหว่าง 6.0 - 8.0 ดินล่างมี pH ระหว่าง 7.8 - 8.0 ระดับความสมบูรณ์สูง ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าว ทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์ และการปลูกไม้ผล

4) ดินชุด แกล้ง (ดินชุดที่ 18) ลักษณะเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย มีสีน้ำตาลปนเทา ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียว ทรายมีสีเทาอ่อน มีจุดปะสีแดง มีธาตุอาหารต่ำ มี pH ระหว่าง 4.5 - 6.0 ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าวและไม้ผล (ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอบางพลี)

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในเขตตำบลหนองปรือ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำคลอง จำนวน 13 คลอง ได้แก่ 1. คลองหนองงูเห่า 2. คลองชวดทองคั้ง 3. คลองบางนา 4. คลองควาย 5. คลองหนองไผ่ 6. คลองบางน้ำจืด 7. คลองตันแยกคลองชวดทองคั้ง 8. คลองชวดตาพุก 9. คลองตันแยกคลองบางน้ำจืด 10. คลองหนองคา 11. คลองเทวะคลองตรง 12. คลองหนองปรือใหม่ 13. คลองหนองตะกั่ว

ด้านการเมืองการปกครอง

1) เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองหนองงูเห่า หมู่ที่ 2 บ้านคลองควาย และ หมู่ที่ 3 บ้านรวมใจพัฒนา

2) ก า ร เ ลื อ ก ต้ ง สติธิการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ณ วันที่ 27 กันยายน 2556

ตารางที่ 2.1 ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

หมู่	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
1	622	295	327	
2	791	385	406	
3	537	257	280	

ตารางที่ 2.2 ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง

หมู่	ผู้มาใช้สิทธิเลือก	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
1	511	258	293	
2	721	347	374	
3	490	224	266	

ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 3 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากรจำแนกเป็นหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านคลองหนองงูเห่า ประชากรประมาณ 912 คน
643 ครัวเรือน
แยกเป็น ชาย 448 คน หญิง 464 คน

หมู่ที่ 2 บ้านคลองควาย ประชากรประมาณ 1,131 คน
365 ครัวเรือน

แยกเป็น ชาย 552 คน หญิง 579 คน

หมู่ที่ 3 บ้านร่วมใจพัฒนา ประชากรประมาณ 978 คน
634ครัวเรือน

แยกเป็น ชาย 486 คน หญิง 492 คน

รวม 3 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 3,021 คน แยกเป็น ชาย
1,486 คน หญิง 1,535 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 127
คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูลประชากรตำบลหนองปรือ
จากสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี ณ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563)

สภาพทางสังคม

1) ก ร ศี ก ษ า
ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีดังนี้
(1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1
แห่ง
(2) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน
1 แห่ง
(คือ โรงเรียนราชวินิตสุวรรณภูมิ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2)

2) ส า ธ า ร ณ ส ข
ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีดังนี้
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน
1 แห่ง
(โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองปรือ อยู่ในพื้นที่
หมู่ที่ 3)

ระบบบริการพื้นฐานการคมนาคมขนส่ง

1) ทางบก มีถนนสายหลัก คือ ถนนวัดศรีวารีน้อย
เชื่อมระหว่างถนนอ่อนนุช -ลาดกระบัง
ทางด้านทิศเหนือและถนนเทพรัตน (บางนา - ตราด) ทางด้านทิศใต้
ถนนสายย่อยภายในตำบลหนองปรือ ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 66 สาย เป็นถนน
คสล. 58 สาย เป็นถนนลาดยาง 5 สาย
และเป็นถนนลูกรังทับหน้าด้วยหินคลุก 3 สาย
และมีรถโดยสารประจำทางวิ่งในตำบลหนองปรือ (สองแถวหนองงูเห่า -
หัวตะเข้) จำนวน 1 สาย

2) ทางน้ำ ในเขตตำบลหนองปรือ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ
คือ ลำคลอง จำนวน 13 คลอง ได้แก่ 1. คลองหนองงูเห่า 2.

คลองขุดท้องคั่ง 3. คลองบางนา 4. คลองควาย 5. คลองหนองโพรง 6. คลองบางน้ำจืด 7. คลองตันแยกคลองขุดท้องคั่ง 8. คลองขุดตาฟูก 9. คลองตันแยกคลองบางน้ำจืด 10. คลองหนองคา 11. คลองทะเลคลองตรง 12. คลองหนองปรือใหม่ 13. คลองหนองตะกั่ว

3) ทางอากาศ มีสนามบินสุวรรณภูมิ อยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรือ

การไฟฟ้า

ทุกครัวเรือน ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองปรือ ได้รับการบริการไฟฟ้าอย่างครอบคลุมทั้ง 3 หมู่บ้าน และได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนนสายหลักและชุมชน

การประปา

การให้บริการประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เป็นระบบประปาหมู่บ้าน (บ่อบาดาล) จำนวน 4 บ่อ และเป็นประปานครหลวง ซึ่งได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) กับประปานครหลวง ในการติดตั้งประปาหมู่บ้านทั้งตำบลหนองปรือ ให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน

โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองปรือ ประชาชนจะใช้โทรศัพท์ที่ติดตั้งตามบ้านเรือนและโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่ตำบลหนองปรือยังไม่มีที่ทำการไปรษณีย์

ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร พื้นที่ในเขตตำบลหนองปรือ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกผักกะเจต เลี้ยงปลา ทำสวนมะม่วง ปลูกกล้วยน้ำว้า กล้วยหอม ต้นมะรุม ต้นมะพร้าว ฯลฯ

2) การประมง ชาวตำบลหนองปรือส่วนใหญ่ เลี้ยงปลา ปลานิลและปลาเบญจพรรณ ปลาดุก ฯลฯ

3) การปศุสัตว์ ชาวตำบลหนองปรือมีการเลี้ยงไก่

4) ก า ร บ ริ ก า ร
ในพื้นที่ตำบลหนองปรือมีสถานที่ให้บริการ คือ

(1) สนามบิน (สุวรรณภูมิ) จำนวน
1 แห่ง

(2) โรงแรม (ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ)
จำนวน 2 แห่ง

(3) โรงงานอุตสาหกรรม (โรงแก้ว)
จำนวน 1 แห่ง

(4) ธนาคาร (ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ)
จำนวน 7 แห่ง

(5) สถานีบริการน้ำมัน (ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ)
จำนวน 4 แห่ง

(6) โรงงานผลิตไฟฟ้าและน้ำเย็น
(ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ) จำนวน 1 แห่ง

(7) ร้านค้าทั่วไป จำนวน
120 แห่ง

5) การท่องเที่ยว นมัสการหลวงพ่อดึงศักดิ์สิทธิ์
วัดราษฎร์นimitศรัทธาธรรม (วัดหนองปรือ) อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1
ตำบลหนองปรือ

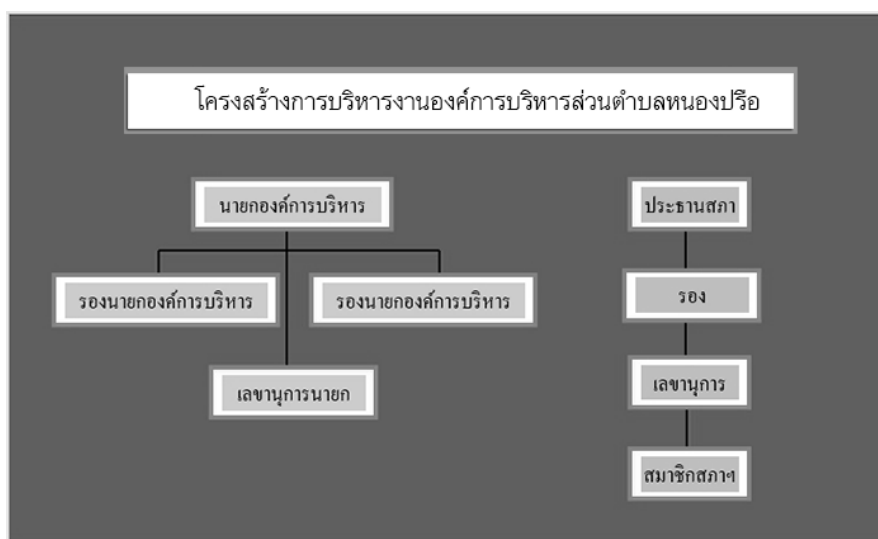
6) อุตสาหกรรม โรงงานอุตสาหกรรม บริษัท
อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน) (โรงแก้ว) จำนวน 1
แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรือ

7) การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพตำบลหนองปรือ
หมู่ที่ 1 1. กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองปรือสามัคคี 2.
กลุ่มพัฒนาเกษตรพัฒนาอาชีพ

หมู่ที่ 2 1. กลุ่มสตรีรวมใจ 2. กลุ่มสตรีพัฒนาอาชีพ
3. กลุ่มเกษตรพัฒนา

4. กลุ่มแม่บ้าน สะอาดตา

หมู่ที่ 3 1. กลุ่มชนมหวานสุวรรณภูมิ 2.
กลุ่มอาชีพชุมชนอุดมทรัพย์ 3. กลุ่มเกษตร



ภาพที่ 2.5

โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	พนักงานส่วนตำบล	พนักงานจ้างตามภารกิจ	พนักงานจ้างทั่วไป	รวม
1	สำนักปลัด	23	17	18	58
2	กองคลัง	6	7	3	16
3	กองช่าง	5	9	10	24
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	5	8	31	44
5	กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	7	13	2	22
6	กองสวัสดิการและสังคม	8	6	1	15
รวม		54	60	65	179

(ข้อมูล ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563)

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 2) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และ ลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2562). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนอำเภอยะชุมนรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอยะชุมนรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอยะชุมนรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ 2) งานด้านโครงการทอดผ้าป่าสามัคคีด้วยขยะรีไซเคิล 3) งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ 4) งานด้านการศึกษาประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 415 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างของส่วนงานที่ขอรับการประเมิน จำนวน 200 คน เลือก สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ส่ว น เป็ ย ง เบน มา ต ร ฐ า น
 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอยะรัง
 จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
 (คิดเป็นร้อยละ 53.77) ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ
 23.62) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 62.31)
 โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 (คิดเป็นร้อยละ 35.18) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม
 (คิดเป็นร้อยละ 41.20) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท
 (คิดเป็นร้อยละ 45.23) 2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น
 งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ (คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 งานด้านโครงการทอดผ้าป่าสามัคคีด้วยพระทัย (คิดเป็นร้อยละ
 25.00) งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ (คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 และงานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1
 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 88.94) มาใช้บริการช่วงเวลา
 13.01- 16.30 น . มาก ที่ สุ ด (คิ ด เ ปื น ร้อยละ 57.29)
 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด
 (คิ ด เ ปื น ร้อยละ 55.78)
 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ
 100.00) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน
 มาก ที่ สุ ด (คิ ด เ ปื น ร้อยละ 99.00) 3.
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลตะเคียน อำเภอยะรัง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า
 ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด(คิดเป็นร้อยละ
 91.07) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า
 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ
 (คิดเป็นร้อยละ 92.01) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่
 งานด้านโครงการ บริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ (คิดเป็นร้อยละ 90.22)
 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 (คิดเป็นร้อยละ 91.58) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่
 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 90.56) 4.
 ขั อ เ ส น อ แ น ง
 จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการ
 ที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ดังต่อไปนี้ งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
การบริการนั้น อยู่ ที่ ส ด
โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน
น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอบางขัน
จังหวัดนครศรีธรรมราช
ควรมีการจัดทำป้ายขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน
ติดตั้งในบริเวณที่ผู้มารับบริการมองเห็นได้ง่าย

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2562). ได้ศึกษา
ความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1)
เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านงานทะเบียนพา
ณีย์ 2)
เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขออนุญาตปล
กสิ่งก่อสร้างและที่ดิน 3)
เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีโ
รงเรือนและที่ดิน 4)
เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการสร้างหลักปร
ะกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงาน
ทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า
ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1
งานทะเบียนพาณีย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)
ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)
ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)
และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4
การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562).
ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลนาอุดม อำเภอเนินกุ่มคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอเนินกุ่มคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

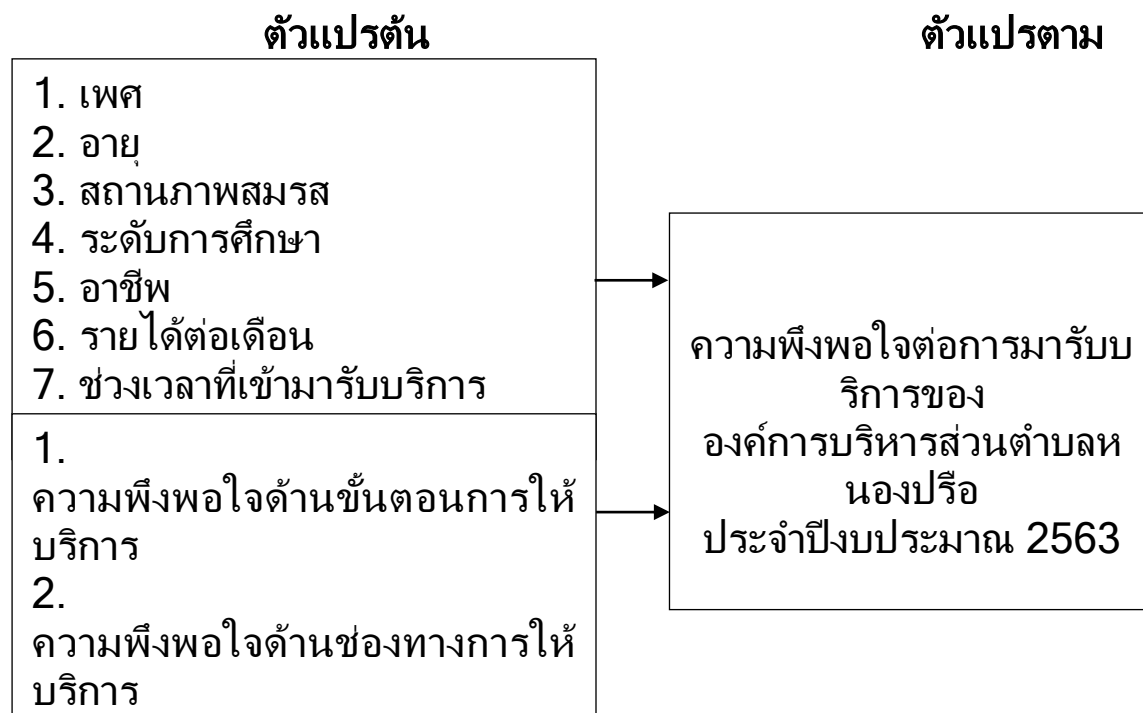
วัตถุประสงค์ เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4

งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอเนินกุ่มคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = 0.47) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .33) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .39) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้วิจัย สามารถนำประเด็นดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ในระดับหนึ่ง

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยศึกษา (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 3,021 คน แยกตามภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ (งานด้านการศึกษา งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, T. 1967) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ใน ที่ นี้ จะ ก า ห น ด เ ท ำ กั บ ± 0.05 ภายใต้วความเชื่อมั่น 95%

คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 353 ราย (ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 400 ราย) โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.4 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลัก ในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด

3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4.

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

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

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

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1

ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล
และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2.การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร
(ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม)
โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ
อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
และช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage)
ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ
ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (X) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item)
เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

3.หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง
โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น
และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พหุคูณ} \times \text{จำนวนคะแนน} \times \text{คะแนนเต็ม}}{\text{จำนวนคะแนนเต็ม} \times \text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	การปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 - 5 คะแนน) จะทำการแปลค่าคะแนนเป็น อัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2

60

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ระดับคะแนน 1

55

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ระดับคะแนน 0

50

3.8 การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง
แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4

ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6

สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ

องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี
จ.สมุทรปราการ

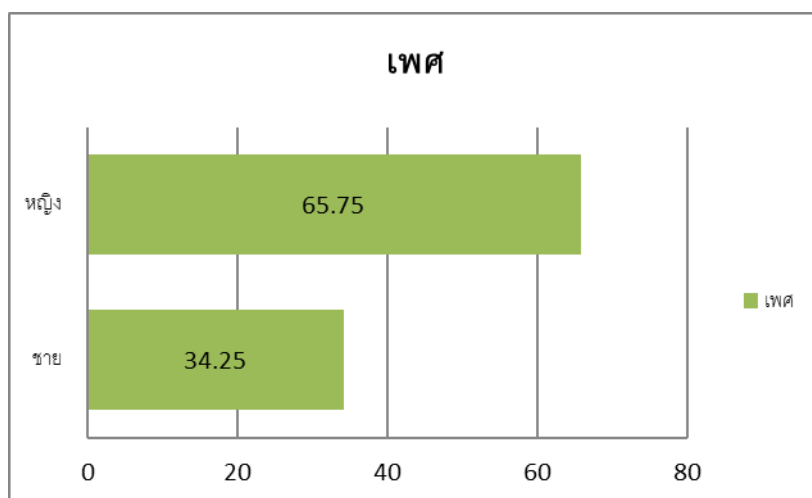
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	137	34.25
หญิง	263	65.75
รวม	400	100.00

จ า ก ต า ร า ง ที่ 4.1 พ บ ว า
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริกา
รที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี
จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ
65.75 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

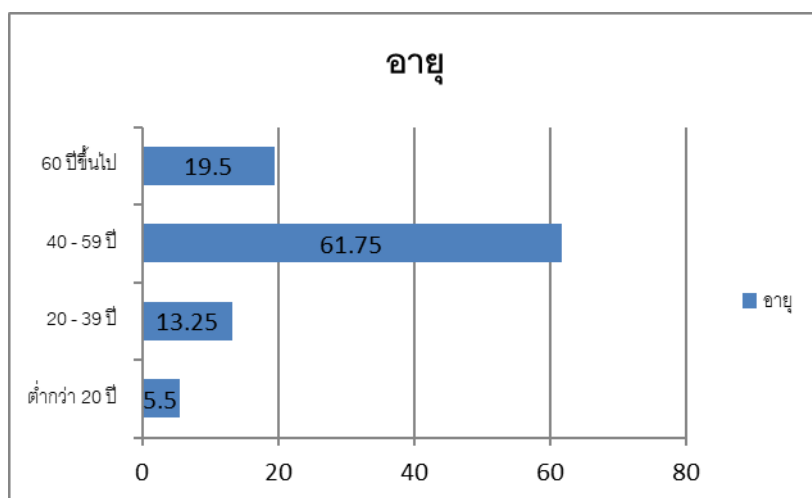
1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.50
20 - 39 ปี	53	13.25
40 - 59 ปี	247	61.75
60 ปีขึ้นไป	78	19.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 247 คน

คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

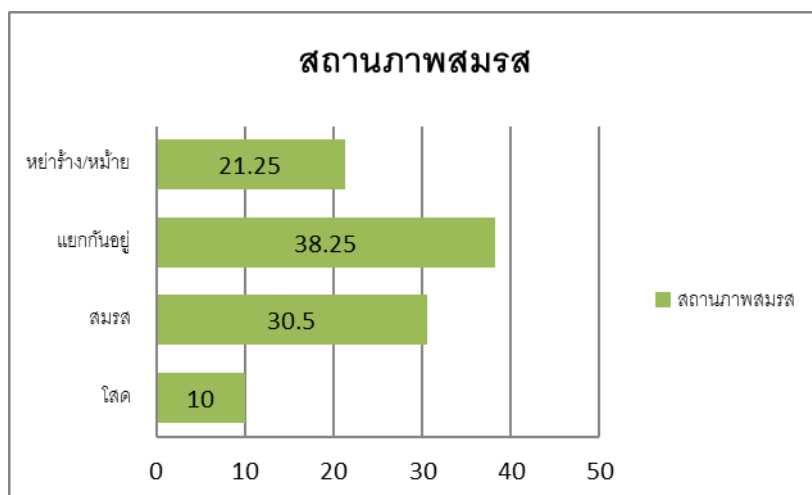
1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	49	12.25
สมรส	58	14.50
แยกกันอยู่	242	60.50
หย่าร้าง/หม้าย	51	12.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี

จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

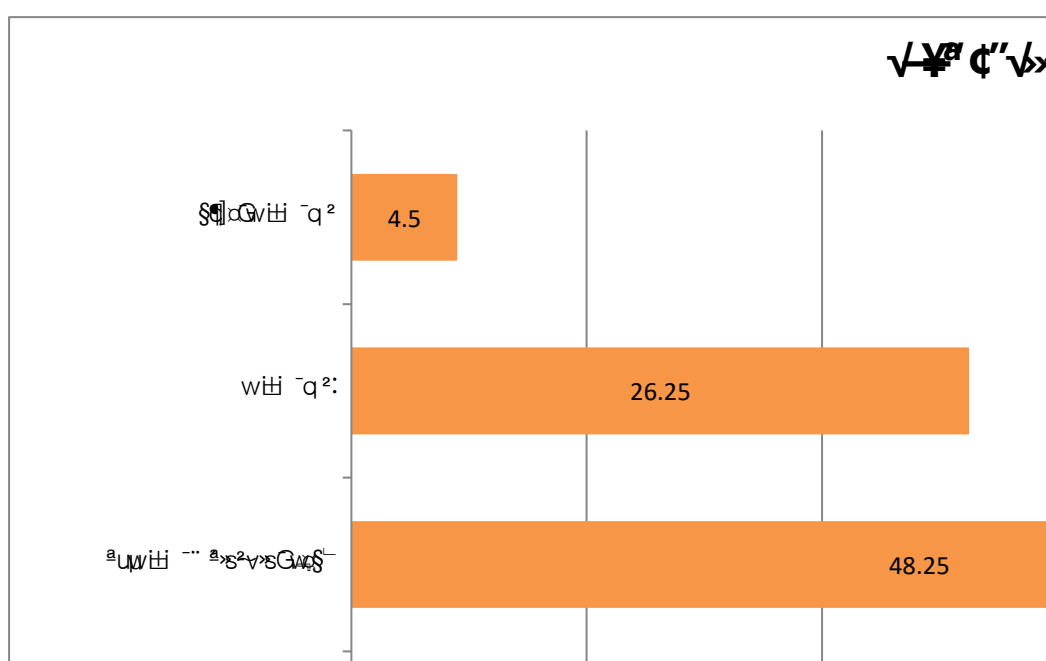
1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	11	2.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	31	7.75
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	193	48.25
ปริญญาตรี	105	26.25
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.50

รวม	400	100.00
-----	-----	--------

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

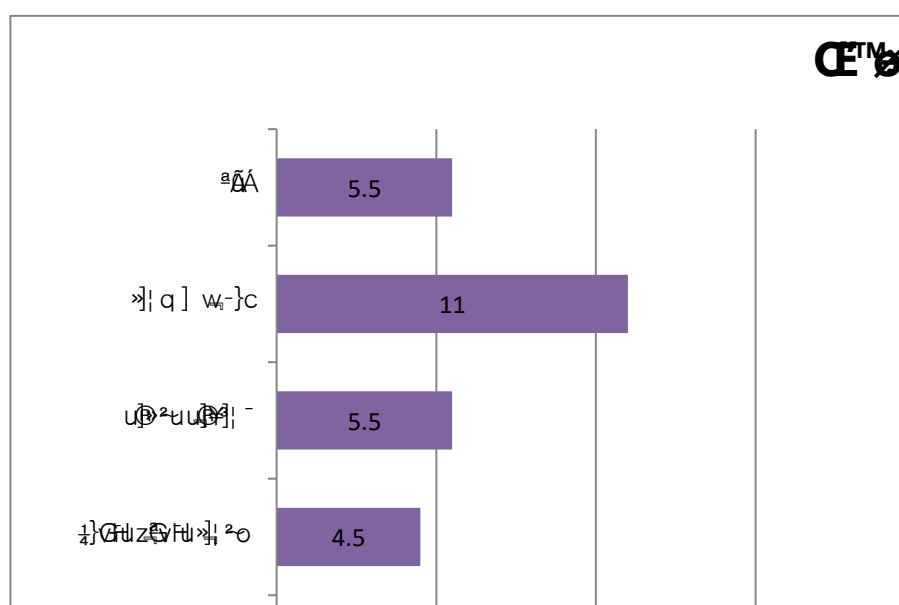
ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	6.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	71	17.75
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	149	37.25
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	47	11.75

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	18	4.50
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.50
เกษตรกร/ประมง	44	11.00
อื่นๆ	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

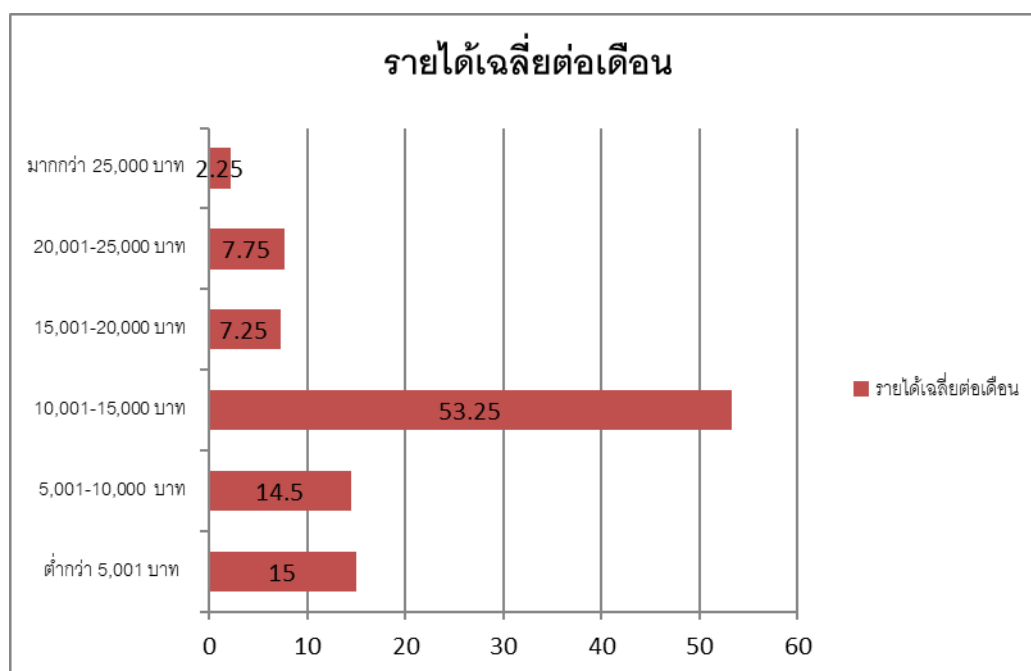
1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	60	15.00

5,001-10,000 บาท	58	14.50
10,001-15,000 บาท	213	53.25
15,001-20,000 บาท	29	7.25
20,001-25,000 บาท	31	7.75
มากกว่า 25,000 บาท	9	2.25
รวม	400	100.00

จ า ก ต า ร าน ง ที่ 4.6 พ บ ว ่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50



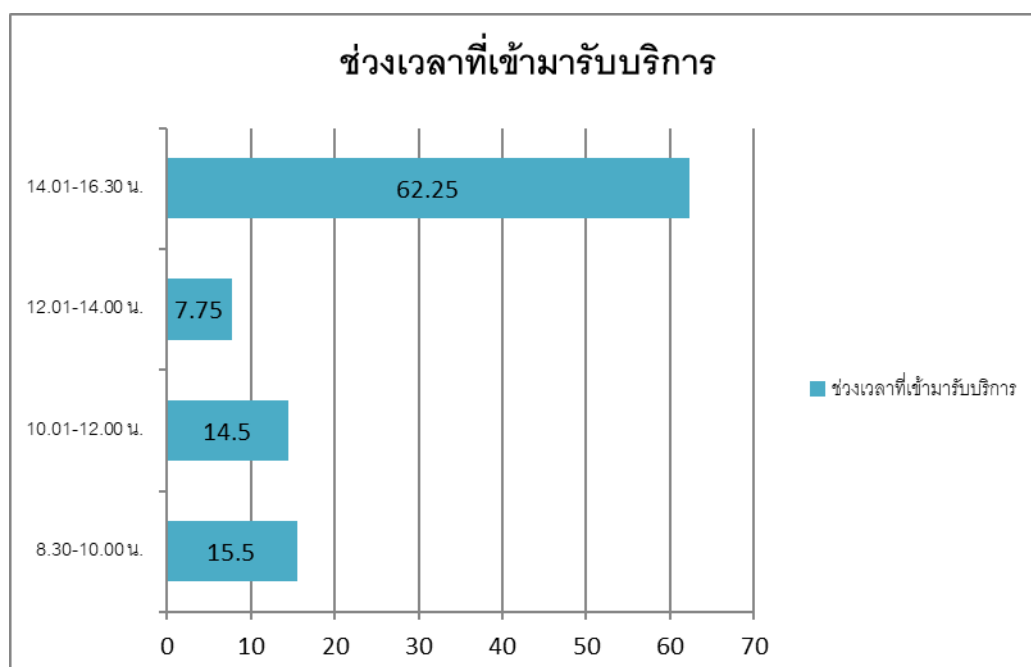
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาบริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	62	15.50
10.01-12.00 น.	58	14.50
12.01-14.00 น.	31	7.75
14.01-16.30 น.	249	62.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ 14.01-16.30 น. จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมาคือ 12.01-14.00 น. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	3
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	6
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.93	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้าน ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อsocial media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	6
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4

2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.18	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อารยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1

เรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริก การ เป็นต้น	95.20	4. 7 6	0. 73	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้ องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	95.40	4. 7 7	0. 73	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริ การควรได้รับอย่างเต็มที่	95.05	4. 7 5	0. 72	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.80	4. 8 4	0. 68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.98	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S .D .)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับ บริการ เช่น ทางเข้า- ออกของหน่วยงาน	96.00	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นึ่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.95	4. 8 5	0. 68	มากที่สุด	1
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบาย ของสถานที่ให้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.60	4. 8 3	0. 68	มากที่สุด	3
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.80	4. 8 4	0. 68	มากที่สุด	2
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.60	4. 8 3	0. 68	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	5
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วย	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	5

งานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
โดยรวม	96.55	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.93	4.80	0.71	มากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.18	4.81	0.71	มากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.98	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.55	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.16	4.8	0.7	มากที่สุด	

		1	1		
--	--	---	---	--	--

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ใน ภาพ รว ม หั ง 4 ด้าน อยู่ ใน ระ ดั บ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	6

ร					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					

2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ส ะดวกและรวดเร็ว	95.20	4. 7 6	0. 74	มากที่สุด	5
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อsocial media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.40	4. 7 7	0. 74	มากที่สุด	4
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.20	4. 7 6	0. 74	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ของผู้มารับบริการ	95.50	4. 7 8	0. 71	มากที่สุด	3
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการ	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อ ให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหา ข้อมูล	96.95	4. 8 5	0. 68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.78	4. 7 9	0. 72	มากที่สุด	

จ า ก ต า ร ำ ง ที่ 4.1 4 พ บ ว ำ
ระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
ด้าน ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($X = 4.79$, S.D. = 0.72)
เมื่ อ พิจ ำ ร ณ์ ำ ต ำ ม ต ำ น ย ำ
มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S. D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อริยาไยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน ได้อย่างทันท่วงที	95.50	4. 7 8	0. 71	มากที่สุด	6
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	95.95	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	95.80	4. 7 9	0. 74	มากที่สุด	4

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.60	4. 7 8	0. 71	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.60	4. 8 3	0. 69	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.98	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	

จ า ก ต า ร า ง ที่ 4.1 5 พ บ ว า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้ บ ริ ก า ร อยู่ ใน ระดับ มาก ที่ ส ุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S .D .)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า- ออกของหน่วยงาน	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นํ้าคอยรับบริการ จุดบริการนํ้าดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.95	4. 8 5	0. 68	มากที่สุด	1
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบาย ของสถานที่มาบริการโดยรวม เช่น	96.20	4. 8 1	0. 68	มากที่สุด	5

ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความพึงพอใจและความเป็นระเบียบ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.00	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	6
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	96.00	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	6
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.36	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	

จ า ก ต า ร าน ึ่ง 4.1 6 พ บ ว ่า าระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
ด้าน สิ่ง อ ำน ว ย ค วาม สะ ด ว ก อยู่ ใน ระดับ มาก ที่ ส ุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น
ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.1 7
แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.78	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.98	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.36	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.1 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.1 8
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S .D)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.95	4. 8 5	0. 68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.00	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	6
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.20	4. 8 1	0. 74	มากที่สุด	3
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน	96.05	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับ บริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	96.50	4. 8 3	0. 69	มากที่สุด	2
1.6 การจัดลำดับก่อน- หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียมกัน	96.05	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	4

โดยรวม	96.29	4.81	0.71	มากที่สุด
--------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.1 8 พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ($X = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($X = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.1 9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	6
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	4

2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ของผู้มารับบริการ	96.00	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	2
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการ	95.10	4. 7 6	0. 72	มากที่สุด	5
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อ ให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหา ข้อมูล	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.63	4. 7 8	0. 71	มากที่สุด	

จ า ก ต า ร ำ ง ที่ 4.1 9 พ บ ว ำ
ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้าน ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)
เมื่ อ พิจ ำ ร ณ์ ำ ต ำ ม ต ำ น ย ำ
มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D.
= 0.69)

ต ำ ร ำ ง ที่ 4.2 0
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S. D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ล ำ ดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพั กกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ก็ริยามารยาดี	96.50	4. 8 3	0. 69	มากที่สุด	1

และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเ เรียนได้อย่างทันท่วงที	95.55	4. 7 8	0. 71	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริก าร เป็นต้น	95.95	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้ องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	95.40	4. 7 7	0. 73	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริ การควรได้รับอย่างเต็มที่	95.00	4. 7 5	0. 72	มากที่สุด	6
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.50	4. 7 8	0. 71	มากที่สุด	4

โดยรวม	95.65	4. 7 8	0. 71	มากที่สุด
--------	-------	--------------	----------	-----------

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.2 1
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S .D)	ระดับคว ามพึงพ อใจ	ลำ ดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับ บริการ เช่น ทางเข้า- ออกของหน่วยงาน	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	4
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นํ้าคอยรับบริการ จุดบริการนํ้าดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	4
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบาย ของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.95	4. 8 5	0. 68	มากที่สุด	1
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.00	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	7
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/ เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.20	4. 8 1	0. 68	มากที่สุด	6

4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	96.60	4. 8 3	0. 68	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจ ุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วย งานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.60	4. 8 3	0. 68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.46	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	

จ า ก ต า ร ำ ง ที่ 4.2 1 พ บ ว ำ
ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้าน สิ่งอ ำ น วย ค วำ ม สะ ด ว ก อยู่ ใน ระดับ ม ำ ก ที่ ส ุ ด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)
เมื่ อ พิจ ำ ร ณ์ ำ ต ำ ม ต ำ น ย ่อ ย
ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น
ห ่อ ง น ้ำ และ สิ่งอ ำ น วย ค วำ ม สะ ด ว ก มี ค ำ เ ลี ย ส ุ ง ส ุ ด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ต ำ ร ำ ง ที่ 4.2 2
แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพ อใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอ จร้อยละ	($\bar{X}$)	(S. D.)	ระดับความพึง พอใจ	ลำดั บที่
1. ต่อขั้นตอนการให้ บริการ	96.29	4.8 1	0.7 1	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้ บริการ	95.63	4.7 8	0.7 1	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้	95.65	4.7 8	0.7 1	มากที่สุด	3

บริการ					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.01	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1

1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.95	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	4
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.20	4. 8 1	0. 77	มากที่สุด	3
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน	95.10	4. 7 6	0. 72	มากที่สุด	5
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับ บริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	96.45	4. 8 2	0. 72	มากที่สุด	2
1.6 การจัดลำดับก่อน- หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียมกัน	95.05	4. 7 5	0. 72	มากที่สุด	6
โดยรวม	95.95	4. 8 0	0. 72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้าน ขั้นตอน การ ให้ บริการ อยู่ ใน ระดับ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($X = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($X = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(X)	(S .D .)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4. 7 6	0. 74	มากที่สุด	5
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อsocial media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.40	4. 7 7	0. 73	มากที่สุด	4
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.05	4. 7 5	0. 75	มากที่สุด	6
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ของผู้มารับบริการ	96.95	4. 8 5	0. 68	มากที่สุด	1
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการ	96.80	4. 8 4	0. 68	มากที่สุด	2
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อ ให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหา ข้อมูล	96.50	4. 8 3	0. 69	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.98	4. 8 0	0. 72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข
ด้าน ช่องทางการให้บริการ อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S. D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน ก็ริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	95.95	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน ได้อย่างทันที่	96.05	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.00	4. 8 0	0. 70	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	1

และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.80	4. 7 9	0. 74	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.45	4. 7 7	0. 72	มากที่สุด	6
โดยรวม	95.95	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($X = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($X = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S .D .)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับ บริการ เช่น ทางเข้า- ออกของหน่วยงาน	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	96.60	4. 8 3	0. 69	มากที่สุด	1

หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบาย ของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	95.95	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	5
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	95.95	4. 8 0	0. 71	มากที่สุด	5
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	94.95	4. 7 5	0. 72	มากที่สุด	7
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4. 8 2	0. 69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.11	4. 8 1	0. 70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข
ด้าน สิ่ง อำนวย ความสะดวก อยู่ ใน ระดับ มาก ที่ สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($X = 4.81$, $S.D. = 0.70$)

เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.95	4.80	0.72	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.98	4.80	0.72	มากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.11	4.81	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ใน ภาพ รวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ ใน ระดับ มาก ที่ สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ที่ 6
สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ

ที่ 4.2 8
แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานด้านการศึกษา					
งานบริการที่ 2	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	2
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
งานบริการที่ 3	96.01	4.78	0.71	มากที่สุด	3
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
งานบริการที่ 4	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานด้านสาธารณสุข					
โดยรวม	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่
งานด้านการศึกษา งานด้านจัดเก็บรายได้ หรือภาษี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข
โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจใน
แต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.16 ร้อยละ 96.07 ร้อยละ 96.01
และร้อยละ 96.00

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384.23}{4} \\ &= 96.06 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ หรือ ภาษีงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 - วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 14.01-16.30 น. จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมาคือ 12.01-14.00 น. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($X = 4.80$, $S.D. = 0.71$) โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

1) งานด้านการศึกษา จากการศึกษพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($X = 4.81$, $S.D. = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($X = 4.83$, $S.D. = 0.69$) ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1
แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.93	4.80	0.71	มากที่สุด
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.18	4.81	0.71	มากที่สุด
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.98	4.80	0.71	มากที่สุด
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.55	4.83	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด

2) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี จากการศึกษพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($X = 4.80$, $S.D. = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($X = 4.82$, $S.D. = 0.69$) ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2
แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.78	4.79	0.72	มากที่สุด
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.98	4.80	0.71	มากที่สุด
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.36	4.82	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3
แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.29	4.81	0.71	มากที่สุด
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.63	4.78	0.71	มากที่สุด
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.65	4.78	0.71	มากที่สุด
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	96.01	4.80	0.71	มากที่สุด

4) งาน ด้าน สาธารณ สุข จาก การ ตี ก ษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้าน สิ่ง อำน วย ความ สะดวก มี ค่า เฉลี่ย สูง สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.95	4.80	0.72	มาก
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.98	4.80	0.72	มาก
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.95	4.80	0.71	มาก
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.11	4.81	0.70	มาก
โดยรวม	96.00	4.80	0.71	มาก

สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป ใน ปี ง บ ป ระ ม า ณ พ . ศ . 256 3 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา

งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข
โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.16 ร้อยละ 96.07 ร้อยละ 96.01 และร้อยละ 96.00

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{384.23}{4} \\ &= 96.06\end{aligned}$$

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

ดังตารางที่ 5.5.

ตารางที่ 5.5
แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D)
งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา	96.16	4.81	0.71
งานบริการที่ 2	96.07	4.80	0.71
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี			
งานบริการที่ 3	96.01	4.78	0.71
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม			
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.00	4.80	0.71
โดยรวม	96.06	4.80	0.71

5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองปรือ อ.บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

1)งานด้านการศึกษา มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีจำนวนครูเพียงพอและมีสนามเด็กเล่น

2)งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะดังนี้

- มีการขยายเวลาในการชำระภาษี

- มีบริการนอกเวลาราชการในการจัดเก็บรายได้หรือการเสียภาษี
- 3)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - การรับเบี้ยผู้สูงอายุๆ ได้รับตรงเวลาและถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เข้าบัญชีธนาคาร
- 4)งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - ก า ร จั ด กั บ ข ย ะ ตี ม าก มีภษณะใส่ชยะเพียงพอและมาเก็บสม่าเสมอ เฉลี่ยสัปดาห์ละ 3-4 ครั้งทำให้ไม่เกิดปัญหาด้านขยะ

5.3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา สิ่งที่น่าสนใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

ปัญหาที่พบ/อุปสรรคที่พบ

- หน้ากากอนามัยที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือแจกในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ไม่มีคุณภาพ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือควรลงพื้นที่ตรวจสอบและแก้ไข ปัญหา หรือในครั้งต่อไปที่มีเหตุการณ์ลักษณะนี้เกิดขึ้นอีกจะได้ช่วยเหลือประชาชนได้ตรงจุดและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

สิ่งที่น่าสนใจ

- เบี้ยผู้สูงอายุได้รับตรงเวลาและถูกต้อง โดยเข้าบัญชีธนาคารเป็นส่วนใหญ่
- นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือดูแลเอาใจใส่ประชาชน ดี ม าก ทั้งในช่วงเกิดวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยการแจกข้าวสารบ้านละ 5 กิโลกรัม แจกอาหารแห้ง น้ำปลา น้ำมัน หน้ากากอนามัย ช่วยเหลือทางการเงินทั้งงานบุญ เช่น บวชพระ งานแต่งงาน งานศพ อย่างทั่วถึง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พูดจาสุภาพ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมารยาทที่ดี
- การจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือดีมาก สม่าเสมอ ภษณะใส่ชยะเพียงพอและไม่ซำรุด

- มีการติดตั้งไฟทางส่องสว่างใหม่ ซึ่งประชาชนพึงพอใจและชมกว่าสวยงามและไฟสว่างดีมาก ทำให้ไม่เกิดอันตรายแก่ผู้สัญจรในช่วงเวลากลางคืน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

1.

ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข่าวสาร หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ง่ายขึ้น ข้อสังเกตนี้ได้อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผ่านหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

2.

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เหมาะสมกับการทำเกษตรกรรม เช่น เลี้ยงปลา ปลุกผักกะเจต ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือควรพัฒนาศักยภาพชุมชนควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยนำเอาองค์ความรู้ทุนเดิมทางด้านเกษตรมาประยุกต์ใช้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อให้ชุมชนมีรายได้จากผลิตผลทางการเกษตร และสามารถอยู่อย่างพอเพียง หลุดพ้นจากการเป็นหนี้ในภาคครัวเรือนได้

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย .(2547) .
คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสา

รักษาดินแดนกรมการปกครอง. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2561).
แนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการจัด

การศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร :
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

กุลธนา พงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ทัศนะ ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552).
คู่มือจัดองค์ความรู้มาตรฐานการให้บริการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

โกวิท พวงงาม . (2550) . **การปกครองท้องถิ่นไทย :
หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :

วิญญูชน.

โกวิท พวงงาม . (2553) . รายงานการวิจัย
การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่นและการบริการ

สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ต้นแบบการบริหารจัดการภารกิจที่ถ่ายโอน) สำนักงาน

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ก
กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัด นายกรัฐมนตรี.

ชวลิต ชุกก่าแพง. (2550). **การพัฒนาหลักสูตร**. มหาสารคาม: ทีคิวพี จำกัด.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2548). **การปกครองของไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.

พิณ ทองพูน. (2549). **การเมืองและการปกครอง**. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.

พรรณี ข.เจนจิต (2542, หน้า 28). **จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน**. พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพฯ : เมธิทิปส์.

อรรถ ฤกษ์ รัตน์ เลิศไพบรودة . (2554).

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณีย
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**.

วิทยานิพนธ์ พุทธศาสนตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรรถ ฤกษ์ รัตน์ ทอ ง . 2535.

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ : ศึกษาเฉพาะ กรณี
สถานีตำรวจภูธร ตำบลภูพิงราชนิเวศ**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555).

การปกครองส่วนท้องถิ่น.(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม

2563.จากhttps://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/main.php?

Filename =The_House_of_Representatives.

รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร.

สืบค้นจากฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุด ในประเทศไทย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4).

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชนะดา วีระพันธ์ . (2555).

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านเก่า อำเภอบางแพนา จังหวัดชลบุรี .

ปริญญา ราชประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต :

(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ปรีทรรศ ศิลปะกิจ.(2541). พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พวงทอง ตั้งงธิติกุล .

(2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ

โดยควมสมัครใจต่อการ

บริการของสถานอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี.กรุงเทพมหานคร :

ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

วิษชุดา หุ่นวิไล. (2542). การบริหารบุคคลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสุรินทร์.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจการบริการ. กรุงเทพฯ :

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพฯ : สายธาร.

สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและ

ราชกิจจานุเบกษา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม .(256 2) .
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ .(256 2) .
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน
อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ .
(2562).รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
เทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี.

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น . (2 5 6 2) .
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

มหาวิทยาลัยยมหาสารคาม .(256 2) .
ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอ
นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45).
กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ :บริษัทธีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์ จำกัด.

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ . (2555).
บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 31

กรกฎาคม 2563. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.

สุนันท์ ทาทวีผล . (2550).
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำ ปัญหา หาด้าน

กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3
(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอนก เหล่าธรรมทัศน์ .(2 5 4 3) . เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น
ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการ

ปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548). จิตวิทยาบริการ
(Service Psychology).

กรุงเทพมหานคร: เพลส แอนด์ ดีไซน์.

อานวย บุญรัตน์ ไมตรี . (2559).
แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.
 แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ (2561 - 2564).
 สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม

2563. จาก <http://www.nongpruesao.go.th/index.php>
 Kratwohl D R, Bloom B S & Masia B B. (1964) Taxonomy of
 Educational Objectives, the classification of educational
 goals- Handbook II: Affective Domain. New York :
 McKay.

Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for
 effective performance. New York: McGraw-Hill Book.

Yamane. (1967). **Taro Statistic : An Introductory Analysis**. New
 York: Harper & row.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
อำเภอบางพลี
จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 39 ปี
() 3. 40 - 59 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส
() 3. แยกกันอยู่ () 4. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2.

มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. () 4.

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.

() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2.

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 4.

ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ () 6. นักเรียน/นักศึกษา

() 7. เกษตรกร/ประมง () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-10,000 บาท

- () 3. 10,001-15,000 บาท
บาท
() 5. 20,001-25,000 บาท
บาท
() 4. 15,001-20,000
() 6. มากกว่า 25,000

7. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓
ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภ Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					

4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้าย ข้อความ หรือ สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อsocial media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางในการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line ไลน์ไอดีหน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ					

และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ให้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อsocial media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม					

เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มาใช้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มี ป้าย ชี้อ ความ หรือ สัญ ลัก ษ ณ์ บ อ ก จุ ด บ ริ ก า ร ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

Frequencies

		Statistics						
		เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ
N	Valid	400	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

		เพศ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	137	34.3	34.3	34.3
	หญิง	263	65.8	65.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.5	5.5	5.5
	20 - 39 ปี	53	13.3	13.3	18.8
	40 - 59 ปี	247	61.8	61.8	80.5
	60 ปีขึ้นไป	78	19.5	19.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		สถานภาพสมรส			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	49	12.3	12.3	12.3
	สมรส	58	14.5	14.5	26.8
	แยกกันอยู่	242	60.5	60.5	87.3
	หย่าร้าง/หม้าย	51	12.8	12.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		ระดับการศึกษา			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	11	2.8	2.8	2.8
	มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.5	10.5	13.3
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	31	7.8	7.8	21.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	193	48.3	48.3	69.3

	ปริญญาตรี	105	26.3	26.3	95.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.5	4.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	27	6.8	6.8	6.8
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	71	17.8	17.8	24.5
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ	149	37.3	37.3	61.8
	ค้าขายราย ย่อย/อาชีพ อิสระ	47	11.8	11.8	73.5
	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	18	4.5	4.5	78.0
	นักเรียน/ นักศึกษา	22	5.5	5.5	83.5
	เกษตรกร/ ประมง	44	11.0	11.0	94.5
	อื่นๆ	22	5.5	5.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,001 บาท	60	15.0	15.0	15.0
	5,001-10,000 บาท	58	14.5	14.5	29.5
	10,001-15,000 บาท	213	53.3	53.3	82.8
	15,001-20,000 บาท	29	7.3	7.3	90.0
	20,001-25,000 บาท	31	7.8	7.8	97.8
	มากกว่า 25,000 บาท	9	2.3	2.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาเข้ามารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30-10.00 น.	62	15.5	15.5	15.5
	10.01-12.00 น.	58	14.5	14.5	30.0
	12.01-14.00 น.	31	7.8	7.8	37.8
	14.01-16.30 น.	249	62.3	62.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

**รูปลงพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี
จังหวัดสมุทรปราการ**

















คณะที่ปรึกษาและคณะผู้วิจัย

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|---|--|
| <p>1. รองศาสตราจารย์
ดร.สุมาลี
ไชยศุภรางกุล</p> <p>2. ศาสตราจารย์ ดร.พรณี
บัวเล็ก</p> <p>3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนาจ
สวัสดิ์นะที</p> | <p>อธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> <p>ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> <p>คณบดีคณะวิทยาศาสตร์
รักษาราชการแทนคณบดี
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> |
|---|--|

คณะผู้วิจัย

- | | | |
|--|----------------------------|---|
| <p>1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.อาจารีย์
ประจวบเหมาะ</p> | <p>หัวหน้า
โครงการ</p> | <p>อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> |
| <p>2. อาจารย์ ดร.ชลธิชา
ทิพย์ประทุม</p> | <p>นักวิจัย</p> | <p>อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> |
| <p>3. อาจารย์ ดร.โอปอ
กลับสกุล</p> | <p>นักวิจัย</p> | <p>อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> |
| <p>4. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ
กระแสร์สินธุ์</p> | <p>นักวิจัย</p> | <p>อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> <p>อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น</p> |
| <p>5. อาจารย์ไกล่รุ่ง
กระแสร์สินธุ์</p> | <p>นักวิจัย</p> | <p>อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยปทุมธานี</p> <p>นักศึกษาปริญญาเอก
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์</p> |
| <p>6. นายวิมล
มีระสิงห์</p> | <p>ผู้ช่วยนักวิจัย</p> | <p>มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</p> |
| <p>7. นางสาวรุจิรินทร์
จิตต์แก้ว</p> | <p>ผู้ช่วยนักวิจัย</p> | <p>สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น</p> |