



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทนงปรีอ
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลทนงปรีอ
ประจำปีงบประมาณ 2562

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 3,021 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.04 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ 1.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.14 2.งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.95 3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.02 4.งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.04

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.02	4.79	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้
ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.14
ร้อยละ 95.95 ร้อยละ 96.02 และร้อยละ 96.04

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{384.15}{4} \\ &= 96.04 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

คำนำ

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

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
กันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1	บทนำ
	หลักการและเหตุผล
	วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย
	เป้าหมาย
	นิยามศัพท์เฉพาะ
	ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	แนวคิดความพึงพอใจ
	แนวคิดการให้บริการ
	แนวคิดการบริการประชาชน
	แนวคิดการบริการสาธารณะ
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	กรอบแนวคิดการวิจัย
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูล
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
	การนำเสนอข้อมูล
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	34
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	39
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน	

	และสวัสดิการสังคม	44
	ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	49
	ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	54
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	56
	สรุปผล	56
	ข้อเสนอแนะ	57
	บรรณานุกรม	58
	ภาคผนวก	60
	แบบสอบถาม	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	
	รูปลงพื้นที่	
	คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือโดย จำแนกตามเพศ	30
ตารางที่ 2	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือโดย จำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 3	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือโดย จำแนกตามการศึกษา	32
ตารางที่ 4	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือโดย จำแนกตามอาชีพ	33

ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	48
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านขั้นตอนการให้บริการ	49
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านช่องทางการให้บริการ	50
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	51
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน	53
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	54

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการวิจัย	24
ภาพที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	30
ภาพที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	31
ภาพที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	32
ภาพที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	33

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางส่งเสริมการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 281 ภายใต้อำนาจบังคับ มาตรา 1 กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 กำหนดให้การกำกับดูแลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ในการกำกับดูแลตามมาตรา 282 ที่กล่าวมา ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก มาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วยตามรัฐธรรมนูญมาตราที่ 283 ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 12 (2) กำหนดการจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ ประกอบบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 และอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม จนถึงปัจจุบัน ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลา

ดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจต้องมีการพิจารณา ก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดี ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นของรัฐ มีงานบริการที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน ให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งประชากรกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประกอบการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทาง การให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่

- 2.2.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.2.4 งานด้านสาธารณสุข

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

3. เป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ งานบริการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน

5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารสวนตำบลหนองปรือ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547:18) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าการที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548:122) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนนั้น คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Kotler (2003:444) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้า ก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับในสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึง

เครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548:160) กล่าวว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกร หรือสถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ เป็นการประกันความเสี่ยง จากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดีๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งที่ชดเชยให้ลูกค้ารู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้วจะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อ บุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

- 1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

- 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง และจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, 2548)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เชื่อมโยงด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003 : 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ปรีทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน

ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ 1) การแต่งกาย 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก และ 4) วิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ (กรมการปกครอง, 2547)

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่างๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการ

สภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มาใช้บริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิเช่น สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อองค์การมีความพึงพอใจมากๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อานวย บุญรัตน์ไมตรี, 2559)

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
- (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
- (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
- (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
- (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น มีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 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 อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพ

เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ โดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งโดยสภาพแล้ว ฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชน เพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

3.1) บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่ 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 บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 3.2.1) บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
- 3.2.2) บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- 3.2.3) บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
- 3.2.4) บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

3.3) บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน โดยเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

3.3.1) การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชน ผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าเป็นนิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de former) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจ ดำเนินการได้

3.3.2) การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตยให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริหารสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

- 4.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารสาธารณะ

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

4.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

- (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
- (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง
- (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน
- (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น
- (5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่ยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่สามารถเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมากๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่ง

มอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนี้ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหาร หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมี ความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยที่จัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ เป็นต้น

- 3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ¹ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

ประวัติความเป็นมาและที่ตั้ง

เดิมพื้นที่ในเขตตำบลหนองปรือมีหนองน้ำมากมายและในหนองน้ำมีต้นปรือมากมาย ในสมัยก่อน

¹องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ตำบลหนองปรือมีหมู่บ้านทั้งหมดจำนวน 9 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ. 2504 สมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ รัฐบาลสมัยนั้นมองการณ์ไกล คิดว่าประเทศไทยควรจะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคนี้ โดยมีการทดลองตัวอย่างของดิน ปรากฏว่าคหบดีของตำบลหนองปรือ นำดินที่หลุดจากรายไถที่แห้งแล้ว ไปให้ทดสอบ และต่อมากกระทรวงคมนาคมได้ทำการศึกษา และพิจารณาพบว่าสนามบินนานาชาติแห่งที่สอง ควรตั้งอยู่ในบริเวณท้องที่ตำบลหนองปรือ บางโหลง และราชาเทวะ เมื่อรัฐบาลอนุมัติกรมการบินพาณิชย์ จึงทยอยจัดซื้อที่ดิน ระหว่างปี พ.ศ. 2506 – 2515 ได้ที่ดินมา 11,803 ไร่ ในปี พ.ศ. 2516 เว้นคืนมาอีก 7,740 ไร่ ได้ที่ดินมาทั้งสิ้น 19,543 ไร่ แต่การสร้างไม่มีความคืบหน้าขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ได้ดำเนินการเวนคืนที่ดินจริงจึง ตำบลหนองปรือถูกเวนคืน คงเหลืออยู่ในปัจจุบัน 3 หมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 อยู่ในเขตการปกครองของตำบลหนองปรือ อำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ 23.64 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 14,775 ไร่ โดยมีพื้นที่ในเขต สนามบินสุวรรณภูมิ ประมาณ 18.504 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 11,565.664 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศ ตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอบางพลี ระยะห่างจากอำเภอดังกล่าวประมาณ 20 กิโลเมตร ระยะห่างจาก จังหวัดสมุทรปราการ ประมาณ 34 กิโลเมตร มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลบางโหลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลศรีษะจรเข้ใหญ่ และตำบลศรีษะจรเข้น้อย
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัด

สมุทรปราการ

ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลหนองปรือ มีสภาพภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่เหมาะแก่การเกษตร และ มีลำคลอง รวม 13 สาย

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ และอุณหภูมิขึ้นอยู่กับฤดูกาลดังนี้

- ฤดูร้อน อยู่ระหว่างช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
- ฤดูฝน อยู่ระหว่างช่วงเดือน มิถุนายน – ตุลาคม
- ฤดูหนาว อยู่ระหว่างช่วงเดือน พฤศจิกายน – มกราคม

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตตำบลหนองปรือแบ่งเป็นดินชุดต่างๆ ดังนี้

1. ดินชุดดอนเมือง (ชุดดินที่ 11) ลักษณะเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนดินเหนียว มีสีเทาเข้ม ดินล่างเป็นดินเหนียว มีสีน้ำตาลปนเทา มีธาตุอาหารต่ำ pH ระหว่าง 4.5 - 5.0 ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าวและไม้ผล

2. ดินชุด 24 ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีสีน้ำตาลปนเทา มีธาตุอาหารต่ำ ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าว ไม้ผล และเลี้ยงปลาน้ำกร่อย

3. ดินผสมท่าจีนบางปะกง (ชุดดินที่ 6) ลักษณะเนื้อดิน ดินบนเป็นดินเหนียวตลอด มีสีน้ำตาลถึงเทาเข้ม มีจุดปะสีดำหรือแดงปนเหลือง ดินล่างมีสีเทาเข้มมีธาตุอาหารสูง ดินบนมี pH ระหว่าง 6.0 - 8.0 ดินล่างมี pH ระหว่าง 7.8 - 8.0 ระดับความสมบูรณ์สูง ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าว พืชหญ้าเลี้ยงสัตว์ และการปลูกไม้ผล

4. ดินชุดแกลง (ดินชุดที่ 18) ลักษณะเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทรายมีสีน้ำตาลปนเทา ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียว ทรายมีสีเทาอ่อนมีจุดปะสีแดง มีธาตุอาหารต่ำ มี pH ระหว่าง 4.5 - 6.0 ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ ความเหมาะสมปานกลางในการปลูกข้าวและไม้ผล (ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอบางพลี)

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในเขตตำบลหนองปรือ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำคลอง จำนวน 13 คลอง ได้แก่ 1. คลองหนองงูเห่า 2. คลองชวดท้องคู้ 3. คลองบางนา 4. คลองควาย 5. คลองหนองโพรง 6. คลองบางน้ำจืด 7. คลองตันแยกคลองชวดท้องคู้ 8. คลองชวดตาพุท 9. คลองตันแยกคลองบางน้ำจืด 10. คลองหนองคา 11. คลองทเวะคลองตรง 12. คลองหนองปรือใหม่ 13. คลองหนองตะกร้า

ด้านการเมืองการปกครอง

เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองหนองงูเห่า หมู่ที่ 2 บ้านคลองควาย และ หมู่ที่ 3 บ้านรวมใจพัฒนา การเลือกตั้ง สถิติการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ณ วันที่ 27 กันยายน 2556

ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

หมู่	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
1	622	295	327	

2	791	385	406	
3	537	257	280	

ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง

หมู่	ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง (คน)	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 ครั้วเรือน

แยกเป็น ชาย 448 คน หญิง 464 คน

หมู่ที่ 2 บ้านคลองควาย ประชากรประมาณ 1,131 คน 365 ครั้วเรือน

แยกเป็น ชาย 552 คน หญิง 579 คน

หมู่ที่ 3 บ้านร่วมใจพัฒนา ประชากรประมาณ 978 คน 634 ครั้วเรือน

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 พฤษภาคม พ.ศ. 2562)

สภาพทางสังคม

การศึกษา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มี

- | | | | |
|---------------------------|-------|---|------|
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา | จำนวน | 1 | แห่ง |

(คือ โรงเรียนราชวินิตสุวรรณภูมิ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2)

สาธารณสุข ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มี

- | | | | |
|-------------------------------|-------|---|------|
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | จำนวน | 1 | แห่ง |
|-------------------------------|-------|---|------|

(โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองปรือ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 3)

ระบบบริการพื้นฐานการคมนาคมขนส่ง

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

ทางน้ำ ในเขตตำบลหนองปรือ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำคลอง จำนวน

13 คลอง ได้แก่ 1. คลองหนองงูเห่า 2. คลองชวดท้องคู้ 3. คลองบางนา 4. คลองควาย 5. คลองหนองโพรง 6. คลองบางน้ำจืด 7. คลองตันแยกคลองชวดท้องคู้ 8. คลองชวดตาฟูก 9. คลองตันแยกคลองบางน้ำจืด 10. คลองหนองคา 11. คลองเทวะคลองตรง 12. คลองหนองปรือใหม่ 13. คลองหนองตะกร้า

ทางอากาศ มีสนามบินสุวรรณภูมิ อยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรือ

การไฟฟ้า ทุกครัวเรือนในเขตพื้นที่ตำบลหนองปรือ ได้รับการบริการไฟฟ้าอย่างครอบคลุมทั้ง 3 หมู่บ้าน และได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนนสายหลักและชุมชน

การประปา การให้บริการประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เป็นระบบประปาหมู่บ้าน (บ่อบาดาล) จำนวน 4 บ่อ และเป็นประปานครหลวง ซึ่งได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) กับประปานครหลวงในการติดตั้งประปาหมู่บ้านทั้งตำบลหนองปรือ ให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน

โทรศัพท์ ในเขตพื้นที่ตำบลหนองปรือ ประชาชนจะใช้โทรศัพท์ที่ติดตั้งตามบ้านเรือนและโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่ตำบลหนองปรือยังไม่มีที่ทำการไปรษณีย์

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตรพื้นที่ในเขตตำบลหนองปรือ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกผักกะเจต เลี้ยงปลา ทำสวนมะม่วง ปลูกกล้วยน้ำว้า กล้วยหอม ต้นมะรุ้ม ต้นมะพร้าว ฯลฯ การประมง ชาวตำบลหนองปรือส่วนใหญ่ เลี้ยงปลาปลานิล และปลาเบญจพรรณ ปลาตูก ฯลฯ การปศุสัตว์ ชาวตำบลหนองปรือมีการเลี้ยงไก่ การบริการ ในพื้นที่ตำบลหนองปรือ มีสถานที่ให้บริการ 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

การท่องเที่ยว นมัสการหลวงพ่อดอกศักดิ์สิทธิ์ วัดราษฎร์นิตยัตถาราม (วัดหนองปรือ) อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรือ

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

การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพตำบลหนองปรือ หมู่ที่ 1 1. กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองปรือสามัคคี 2. กลุ่มพัฒนาเกษตรพัฒนาอาชีพ หมู่ที่ 2 1. กลุ่มสตรีร่วมใจ 2. กลุ่มสตรีพัฒนาอาชีพ 3. กลุ่มเกษตรพัฒนา 4. กลุ่มแม่บ้านสะอาดตา หมู่ที่ 3 1. กลุ่มขนมหวานสุวรรณภูมิ 2. กลุ่มอาชีพชุมชนอุดมทรัพย์ 3. กลุ่มเกษตร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา.(2561) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 5 งาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วน

ตำบลหนองเหียง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.54) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.42 ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.51) อันดับที่สอง คือ ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.28 ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.54) อันดับที่สาม คือ ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.52) อันดับสี่ คือ ภารกิจงานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.57) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.86 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.56)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขุ่น อำเภอสว่าง จังหวัดชัยนาท ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 1 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X}=4.81$, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.59) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.(2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 1 คือ ด้าน

โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.62)

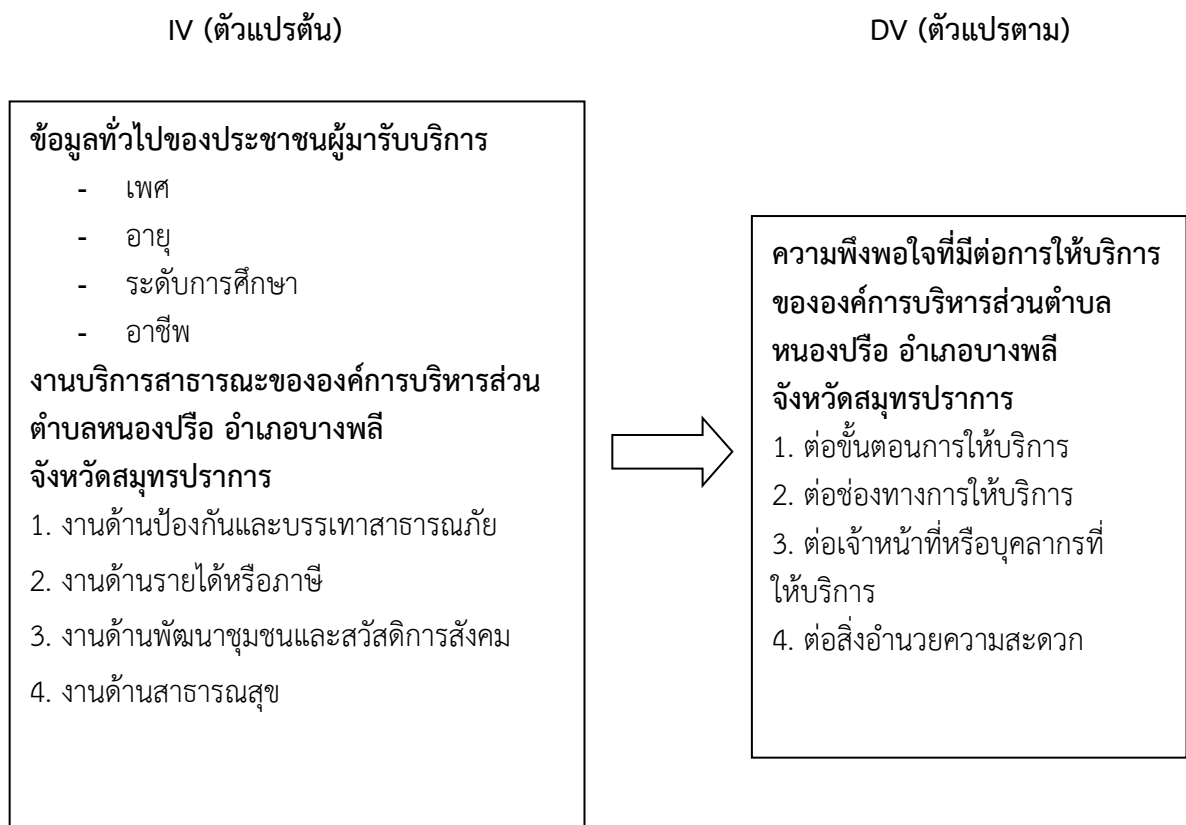
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ และงานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน-งานทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลง งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ผลจากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านทะเบียน-งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.62)

และลำดับที่ 4 คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.62)

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และประยุกต์ใช้กับงานวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 3,021 คน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 353 ราย (ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 400 ราย) ที่มารับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi-Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 ราย ผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หรือค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปของตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

4.2 การประเมินผล

1. สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายการกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

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

2. หลักเกณฑ์การแปรผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

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

3. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละตามสูตรการคำนวณดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

6.การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทาจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

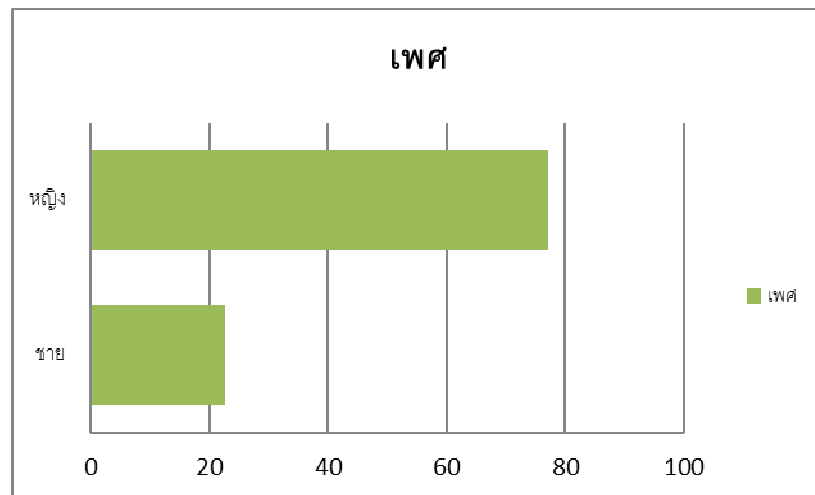
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	91	22.75
หญิง	309	77.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75



ภาพที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

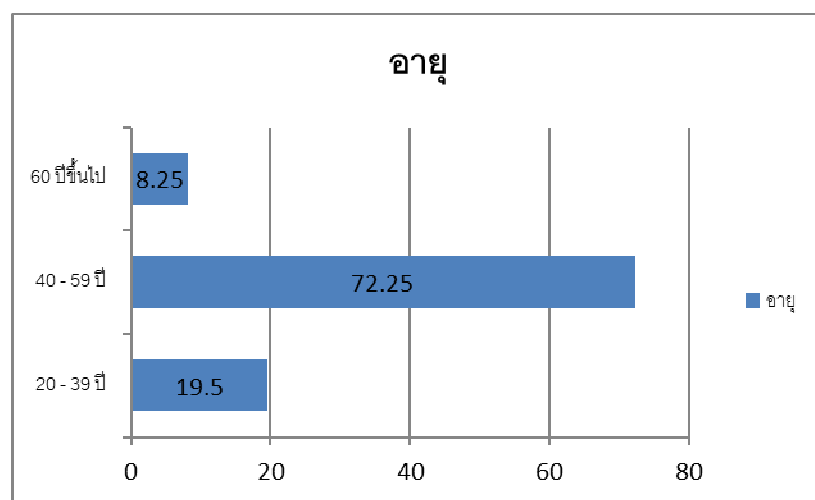
1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 39 ปี	78	19.50

40 - 59 ปี	289	72.25
60 ปีขึ้นไป	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

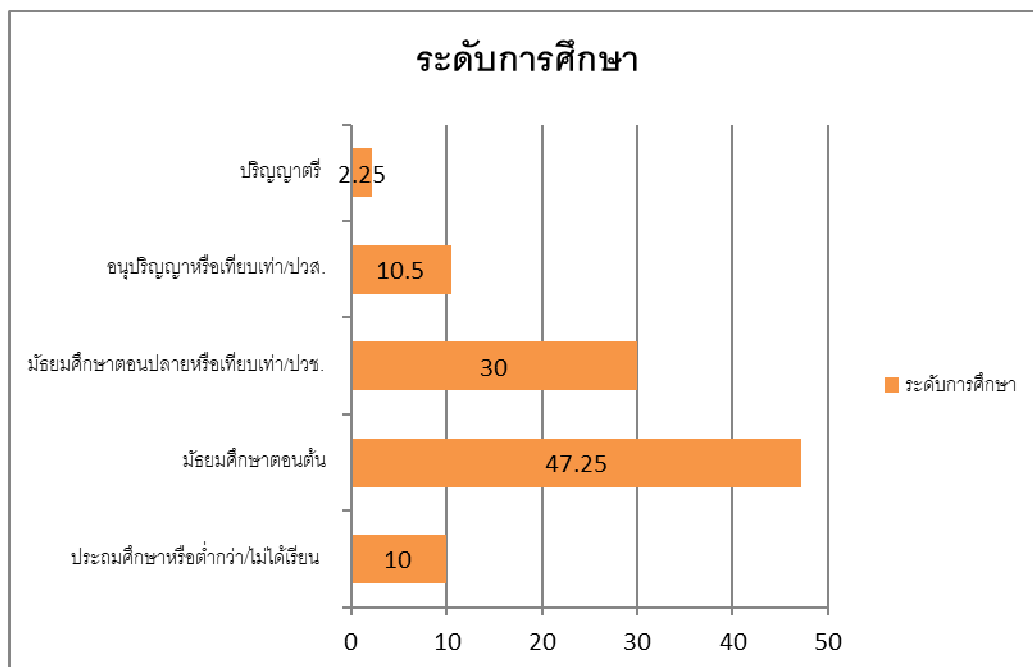
1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	189	47.25

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	120	30.00
ปริญญาตรี	42	10.50
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

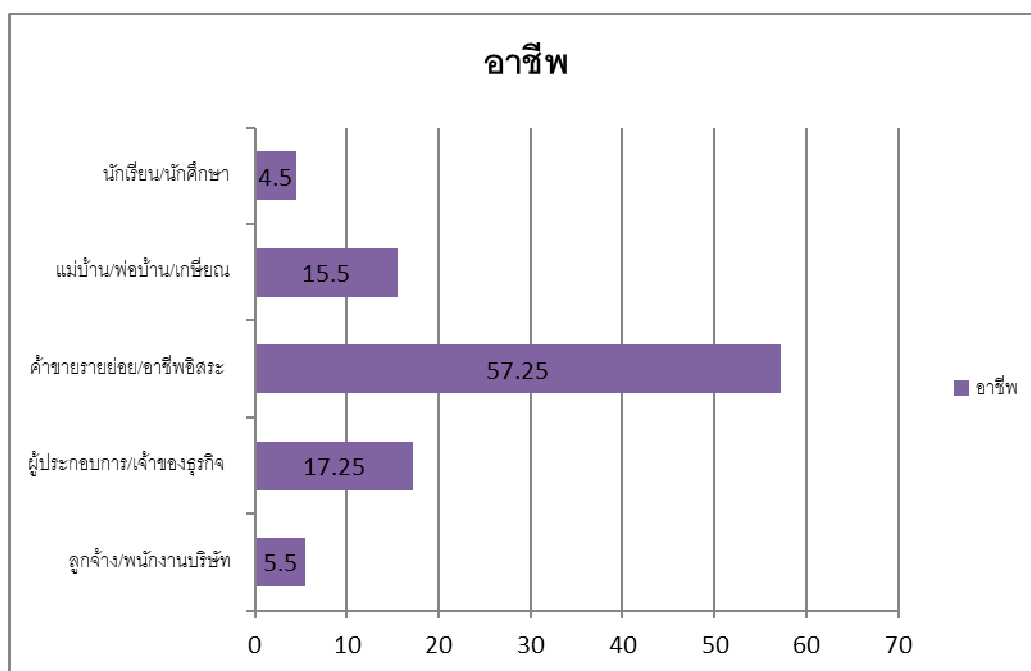
1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	5.50
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	69	17.25

ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	229	57.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	62	15.50
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					

1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.80	4.79	0.77	มากที่สุด	6
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.36	4.82	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอน การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.72) เมื่อ พิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	6

2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	7
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	4
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					

3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	6

4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.00	4.80	0.68	มากที่สุด	5
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.40	4.77	0.68	มากที่สุด	7
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.26	4.81	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 9 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.36	4.82	0.72	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	3
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	4

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.26	4.81	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.72)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4

1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	5
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.20	4.81	0.69	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.02	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6

2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	7
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.96	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4

3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.20	4.81	0.69	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	6
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.40	4.77	0.68	มากที่สุด	6

4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.20	4.76	0.69	มากที่สุด	7
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	5
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	2
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.00	4.80	0.68	มากที่สุด	4
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.93	4.80	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 14 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.02	4.80	0.72	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.96	4.80	0.71	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.93	4.80	0.69	มากที่สุด	3

โดยรวม	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด
--------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2

1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.80	4.79	0.79	มากที่สุด	5
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.69	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.23	4.81	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	6

2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	2
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	3
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.99	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5

3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.87	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.87 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.00	4.80	0.68	มากที่สุด	5

4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	6
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด	7
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	4
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.01	4.80	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 19 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.23	4.81	0.72	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.99	4.80	0.71	มากที่สุด	3
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.87	4.79	0.72	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.01	4.80	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.02	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อ

พิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.20	4.81	0.80	มากที่สุด	3
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	5

1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	6
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.09	4.80	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	96.20	4.81	0.73	มากที่สุด	4
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	6
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	7
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.40	4.82	0.69	มากที่สุด	3

2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.09	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.80	4.79	0.69	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	6

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.91	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.80	4.79	0.69	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	6
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.40	4.77	0.69	มากที่สุด	7
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	4

4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.20	4.81	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.06	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 24 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.09	4.80	0.73	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.09	4.80	0.71	มากที่สุด	1
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.91	4.80	0.71	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.06	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.02	4.79	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.14 ร้อยละ 95.95 ร้อยละ 96.02 และร้อยละ 96.04

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{384.15}{4} \\
 &= 96.04 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน ในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงาน ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือมีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ภายใต้อผลของการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดก็ตาม แต่ยังมีงานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ โดยการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันในทุกช่วงเวลา ที่ประชาชนต้องทำการชำระภาษีประจำปีหรือติดต่องานอื่นใด ตลอดจนมีการปฏิบัติกับประชาชนให้ทั่วถึง เสมอภาค และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

5.2.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชนในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาและการใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

2) ปัญหาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะเรื่องขยะมูลฝอยจากครัวเรือน เช่น

(1) ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ให้มีขยะตกค้าง

(2) สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะ นำส่วนที่มีประโยชน์มาใช้งานใหม่หรือทำเป็นธนาคารขยะ

(3) รณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของประชาชนในชุมชน

3) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(1) ปัญหาไฟทาง ในบางซอยมืด ไม่มีไฟส่องสว่าง หรือสว่างไม่สม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือควรติดตั้งไฟส่องทางในพื้นที่เสี่ยงให้ทั่วถึง

(2) ปัญหาถนนในซอยขนาดเล็กบางซอยไม่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือควรจัดหางบประมาณในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดี และควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุดตามตรอกซอกซอยต่างๆ ให้เรียบร้อย

(3) บางพื้นที่แจ้งว่าถังขยะไม่เพียงพอ

(4) รีบแก้ไขปัญหาให้ชาวบ้านโดยเร็ว และให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากกว่านี้

(4) ความประทับใจที่มีต่อทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประชาชนในพื้นที่พึงพอใจในผลงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือคนปัจจุบันมาก แจ้งว่านายกฯ ช่วยเหลือประชาชนดีมาก โดยเฉพาะประชาชนหมู่ที่ 2

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
อาสา

รักษาดินแดนกรมการปกครอง. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

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

กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

โกวิท พวงงาม.(2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

นัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล

บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยุรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการ

ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ปัทมพร ศิลปะกิจ.(2541). พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2548). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วน

ท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. ว.วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม

ราชูปถัมภ์. 11(2) : 215-227.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย . (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การ

ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. ประเมินโครงการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. เชียงราย.

รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).

ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17 : 151-164.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี
และ

ราชกิจจานุเบกษา.

สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วน

ท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2562 จาก

<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขต

อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์ : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุกัญชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 31

สิงหาคม 2562. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.

เอนก เหล่าธรรมทัศน์.(2543). เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมา
จากการ

ปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

กรุงเทพมหานคร: เพลส แอนด์ ดีไซน์.

อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น.

ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.

แผนพัฒนาสามปี 2560-2562. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.

Kotler, P (2003). Marketing Management. New Jersey : Pearson Education.

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

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรคในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อนานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. 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)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2560 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน
งานบริการที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					

1.1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6	มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4	มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3	ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน				
1.2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ				
1.3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ				
1.4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
1.5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				
1.6	มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง				
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				

2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					

3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้					

คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

Frequencies

Notes

Output Created		24-AUG-2019 13:13:49
Comments		
Input	Data	F : \ . 2 5 6 2 \ 1 . s a v
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	400
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES= /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Statistics

N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	91	22.8	22.8	22.8
	309	77.3	77.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-39	78	19.5	19.5	19.5
40-59	289	72.3	72.3	91.8
6 0	33	8.3	8.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	40	10.0	10.0	10.0
/ .	189	47.3	47.3	57.3
/	120	30.0	30.0	87.3
.	42	10.5	10.5	97.8
	9	2.3	2.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid /	22	5.5	5.5	5.5
/	69	17.3	17.3	22.8
/	229	57.3	57.3	80.0
//	62	15.5	15.5	95.5
/	18	4.5	4.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้นที่การจับเก็บข้อมูล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ













