



2568
รายงานวิจัย

**การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**

โดย

**คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**



2568
รายงานวิจัย

**การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**

โดย

**คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในปีงบประมาณ 2568 ในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อ คือ

1. เพื่อสำรวจและทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)
- 2) งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำพุ)
- 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)
- 5) งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชน

การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกจำนวน 319 ตัวอย่าง จากเป้าหมาย 400 ตัวอย่าง มีระดับความคลาดเคลื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 นำข้อมูลที่ได้มาศึกษาตามหลักวิธีทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-60 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และมีจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง ผลการศึกษาพบว่า

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.824

คิดเป็นร้อยละ 96.49)

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.864

คิดเป็นร้อยละ 97.28)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.870

คิดเป็นร้อยละ 97.40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.873

คิดเป็นร้อยละ 97.47)

ภาพรวมระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.858 คิดเป็นร้อยละ

97.16)

2. งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.809 คิดเป็นร้อยละ 96.18)

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.781 คิดเป็นร้อยละ 95.62)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.833 คิดเป็นร้อยละ 96.65)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.97)

ภาพรวมระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.818 คิดเป็นร้อยละ 96.35)

3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.784 คิดเป็นร้อยละ 95.69)

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.764 คิดเป็นร้อยละ 95.27)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.816 คิดเป็นร้อยละ 96.31)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68)

ภาพรวมระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.799 คิดเป็นร้อยละ 95.99)

4. งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.97)

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.856 คิดเป็นร้อยละ 97.13)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.07)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88)

ภาพรวมระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.850 คิดเป็นร้อยละ 97.01)

5. งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.800 คิดเป็นร้อยละ 96.00)

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806 คิดเป็นร้อยละ 96.13)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.829 คิดเป็นร้อยละ 96.59)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.788 คิดเป็นร้อยละ 95.76)

ภาพรวมระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806 คิดเป็นร้อยละ 96.12)

และมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกภาระงานอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.826 คิดเป็นร้อยละ 96.52)

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน

จากผลการสำรวจและรวบรวมเก็บข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้วยแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อย่างไรก็ตามประชาชนและผู้มาขอใช้บริการยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น มีดังต่อไปนี้

1) ด้านสิ่งแวดล้อมและการคมนาคม ไฟฟ้าแสงสว่างดับมืดตามถนน กรอก ซอกซอย ในยามค่ำ ค่ำ ยังพบเห็นได้บ้างเพียงเล็กน้อย ปัญหาขยะมูลฝอย การเผาฝังข้าวหลังฤดูเก็บเกี่ยว และการจุดควั่นไฟเพื่อไล่แมลง ในยามพลค่ำให้กับสัตว์เลี้ยง มีพบเห็นอยู่ทั่วไป ด้านปัญหาขยะเปียกชาวบ้านใช้วิธีหมักด้วยถังตามโครงการที่สนับสนุนโดยทาง อบต. แต่บางครั้งเรือ้นปริมาณขยะเปียกมากทำให้ไม่สามารถกำจัดได้หมด ด้านเศษกิ่งไม้ ใบไม้และหญ้า บางครั้งเรือ้นไม่สามารถกำจัดด้วยวิธีการที่ถูกต้องได้และยังคงพบเห็นการกำจัดด้วยวิธีการเผาไฟอยู่บ้าง บางครั้งเรือ้นเสนอให้ทาง อบต. พิจารณาสร้างถังขยะชุมชน

2) ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ยังขาดแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ หน่วยงานควรกำหนดนโยบาย วางแผน อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เช่น การสร้างสัญลักษณ์ประจำชุมชน ป้ายบอกเส้นทางเชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวอื่น การสร้างศูนย์ประชาสัมพันธ์นักท่องเที่ยว (Tourist Information Center) เป็นต้น

3) ด้านการติดต่อกับสำนักงาน อบต.

(1) ทางหน่วยงานควรเพิ่มพื้นที่การจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้มากขึ้น จัดระเบียบพื้นที่จอดรถของพนักงาน

(2) ภายในสำนักงาน ควรปรับปรุงอาคารให้สามารถใช้แสงสว่างจากภายนอกได้มากขึ้น เช่น การเพิ่มพื้นที่หน้าต่าง ช่องแสง ระบบระบายอากาศ เพื่อลดความอับชื้น เพิ่มความโล่ง-โปร่งของพื้นที่ทำงาน และเพื่อส่งเสริมการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า

4) ด้านข้อมูลข่าวสาร คณะผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลและช่องทางการสื่อสารผ่านระบบเสียงตามสาย/รถประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพค่อนข้างดี ในส่วนของข้อมูลระบบออนไลน์ทั่วไป เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน ยังมีประสิทธิภาพไม่ตึ๊ง ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ควรมีการปรับปรุงและดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 จัดทำขึ้นตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประชาชนในพื้นที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตลอดจนคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ตลอดจนคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่เอื้อเฟื้อสถานที่สำหรับการทำวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

สุดท้ายขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่มอบความไว้วางใจให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ทรัพย์เพิ่ม และทีมงานคณะผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการวิจัยในครั้งนี้

ผศ.ดร.สุรัชย์ ทรัพย์เพิ่ม
หัวหน้าคณะผู้วิจัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก	6
2.1.1 ด้านกายภาพ	6
2.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง	8
2.1.3 ด้านสภาพทางสังคม	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.2.2 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ	12
2.3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ	12
2.3.2 หลักการให้บริการประชาชน	12
2.3.3 ความสำคัญของบริการสาธารณะ	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	13
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	14
2.4.3 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	15
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	16
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	19
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 วิธีการวิจัย	22

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
3.2 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.3 เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา	23
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการประเมิน	46
5.2 ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	48
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด	49
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	54

สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
1. กรอบแนวคิดการวิจัย	5
2. สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก	7
3. แสดงพื้นที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก	7
4. แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในภาระงาน 5 ด้าน	44
5. แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ใน 4 ด้านบริการ	44
6. แสดงระดับค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในภาระงาน 5 ด้าน	45

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกฯ)	29
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ)	32
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	35
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)	38
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	41
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการโดยรวมใน 5 ภาระงาน	43
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการโดยรวมในแต่ละด้าน	43

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 โดยมี การบัญญัติในมาตรา 1 และ 2 ไว้ว่า ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกไม่ได้ และมี การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และในหมวด 14 การปกครอง ส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการ ปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใด ให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของ ประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้จำนวนและความหนาแน่นของ ประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และตามมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี หน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนใน ท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็น หน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และ อำนาจดังกล่าว ของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย กฎหมายตามวรรคหนึ่งและ กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการ กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ รูปแบบ การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็น หลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อ ผลของงาน”

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ใน

การจัดการบริการสาธารณสุขอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สำคัญ ประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 โดยที่ มาตรา 66 เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ในมาตรา 67 เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำในเขต ประกอบด้วย

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัด มูลฝอยและสิ่ง

ปฏิกูล

- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่

ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตาม

ความจำเป็นและสมควร

ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

จะเห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้ว จะเห็นว่ามืออยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อ

วิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น หากองค์กรขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์กรบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือของชุมชนได้ดี การที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเองตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวินิจฉัยสั่งการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคอยควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง

จากเหตุผลข้างต้นคณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ต้องการถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษานำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจและทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย
 - 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)
 - 2) งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาน้ำพ)
 - 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
 - 4) งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)
 - 5) งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้มารับบริการโดยตรงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ 3,483 คน
 - 2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้มารับบริการโดยตรงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วน

อย่างอิสระต่อกัน ใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยสุ่มแบบบังเอิญพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประมาณ 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 ในงานบริการ 5 ภาระงาน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)
- (2) งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)
- (3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)
- (5) งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่

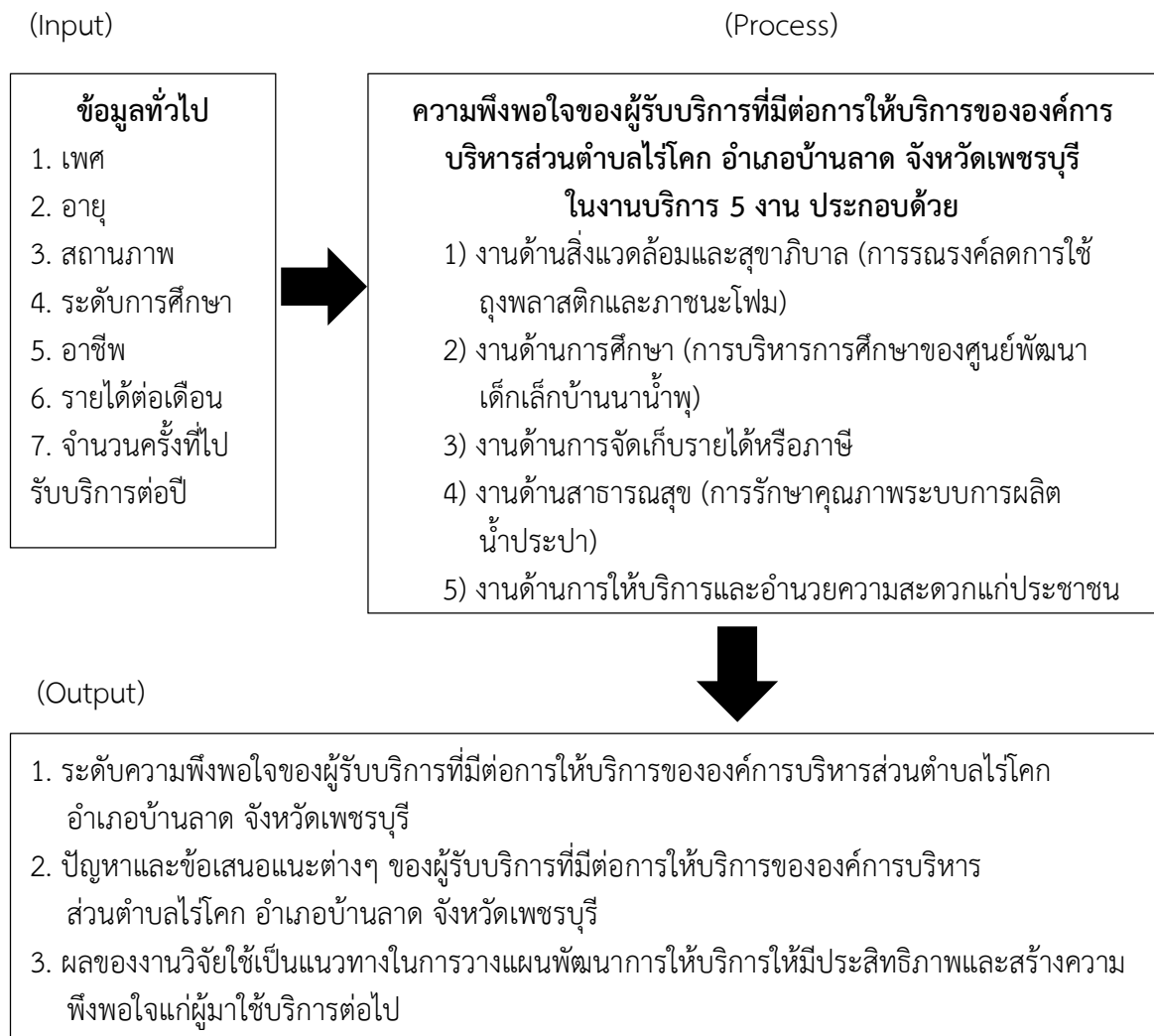
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย เดือนกันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2568

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
2. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ใช้ประกอบการอธิบาย และการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนพิเศษ 82 ง หน้า 20 วันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2542

ตำบลไรโคกอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบ้านลาดไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดเพชรบุรี เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ประมาณ 26 ตารางกิโลเมตร

2.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีอาณาเขต ติดต่อ ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ ตำบลห้วยท่าช้าง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ ตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ เทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ ตำบลท่าตะคร้อ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี |

2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพเป็นพื้นที่ราบลุ่ม และที่ราบลุ่มเชิงเขา ฝั่งตะวันตกเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติ (ป่าสงวนแห่งชาติ ป่ายางหัก-เขาป้อม) มีคลองชลประทานจากเขื่อนไหลผ่าน 2 สาย พื้นที่อุดมสมบูรณ์เนื่องจากมีแหล่งน้ำเพียงพอเหมาะแก่การทำนาและทำการเกษตรซึ่งอาจมีปัญหาขาดน้ำบ้างในช่วงฤดูแล้งเท่านั้น การคมนาคมสะดวก ราษฎรทุกครัวเรือนมีน้ำสะอาด อุปโภคและบริโภคตลอดปี

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมมี 3 ฤดู

- ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มีนาคม - มิถุนายน
- ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - ตุลาคม
- ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

2.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านไรโคก	จำนวนครัวเรือน	137 ครัวเรือน
- หมู่ที่ 2 บ้านกวย	จำนวนครัวเรือน	117 ครัวเรือน
- หมู่ที่ 3 บ้านนาน้ำพุ	จำนวนครัวเรือน	240 ครัวเรือน
- หมู่ที่ 4 บ้านแหลมทอง	จำนวนครัวเรือน	211 ครัวเรือน
- หมู่ที่ 5 บ้านไร่สนาม	จำนวนครัวเรือน	265 ครัวเรือน
- หมู่ที่ 6 บ้านนากระแสน	จำนวนครัวเรือน	67 ครัวเรือน

2) การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก แบ่งส่วนราชการ 4 ส่วน คือ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม และแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 6 เขต มีจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 คน โดยการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประกอบด้วย

(1) นายกองการบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ บริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ ข้อบัญญัติและนโยบาย ซึ่งนายกองการบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และรองนายกองการบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน เลขานุการนายกองการบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน

(2) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ นิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น 10 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ทั้งนี้ มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล รองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย

การแบ่งเขตเลือกตั้ง แบ่งเป็น 6 เขต ดังนี้

เขตการเลือกตั้งที่ 1	มี นายสุริยัญ ถิ่นถาน	เป็นตัวแทนเขตเลือกตั้ง
เขตการเลือกตั้งที่ 2	มี นายเฉลิม คำแก้ว	เป็นตัวแทนเขตเลือกตั้ง
เขตการเลือกตั้งที่ 3	มี นายไทย บังจิต	เป็นตัวแทนเขตเลือกตั้ง
เขตการเลือกตั้งที่ 4	มี นายธีรวิม มินาท	เป็นตัวแทนเขตเลือกตั้ง
เขตการเลือกตั้งที่ 5	มี นายทองหล่อ ชาวสนิท	เป็นตัวแทนเขตเลือกตั้ง
เขตการเลือกตั้งที่ 6	มี นายจำรัส ยิ้มโย	เป็นตัวแทนเขตเลือกตั้ง

2.1.3 ด้านสภาพทางสังคม

มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง วัดในพุทธศาสนา 1 แห่ง คือ วัดหัวนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประกอบอาชีพทำนาข้าว สินค้าที่มีชื่อเสียงของชุมชนได้แก่ ผลิตภัณฑ์จากตาลโตนด เช่น น้ำตาลปึก ขนมหาล น้ำตาลสด ลูกตาลอ่อน และเครื่องจักรสานจากต้นตาลโตนด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณสุข ฝึกอบรมและสาธารณสุข การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล

2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลให้อำนาจแก่การปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐบาลจะคอยติดตามผลงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชน เป็นผู้เลือกตั้งขึ้นมาเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดโดยให้ประชาชนปกครองกันเอง มี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมี ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล

2. เทศบาล มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมี นายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

4. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล มี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างบริหารคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างบริหารคือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

ปัจจุบันรูปแบบการ ปกครองท้องถิ่นของไทยทุกรูปแบบ ใช้การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงทั้งสิ้น นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ส่วนใหญ่แล้วให้ความหมายไว้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันและอาจแตกต่างกันไปในรายละเอียด ดังนี้

Clark (1957 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Wit (1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555) นิยามความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

Montagu (1984 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประชาชน ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้นิยามของคำว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2.2.2 หน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหาในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง
3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร
4. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน
5. ลดภาระด้านงบประมาณและอัตรากำลังของส่วนกลาง

อย่างไรก็ดี แม้จะมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่รัฐบาลกลางก็สามารถควบคุมกำกับดูแลได้ด้วยมาตรการดังต่อไปนี้

1. โดยการตรากฎหมายเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น
2. ควบคุมโดยการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง หากเกินกว่านั้น เป็นหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระเบียบทางการคลังที่คอยควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากการตรวจสอบโดยภาคประชาชน
3. เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่ในการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ และให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

2.3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็หน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ นำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. การบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ณัฐยา ศุภนิริตติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ การให้บริการสาธารณะ เกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลัก

2.3.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็น สำคัญ ด้ระบุนถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างพอเพียง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อรรถสิทธิ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน มีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการ บริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

2.3.3 ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ มีทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มี ความถูกต้อง ซื่อสัตย์ มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มณี โปธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

รวีภา วงศ์บุศยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดลอมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคล ในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับ ความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสามารถกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กร กำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของ ผู้สัมภาษณ์ที่จะมุ่งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลาานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับ บริการเสร็จผู้บริโภคมักมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

ภูษิต สายกิมชวน (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจ เนื่องจาก

1. เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ
2. เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง
3. เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน
4. เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อต้องการให้มีปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ
5. เพราะต้องการนำไปสู่ ผลงานที่ดีขึ้น

6. เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจ ในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ มีดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลักได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย (1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้าง ความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ (2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กรทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ว่าจะได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชวลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้ว มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

- 3) Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญ รู้จริง
- 4) Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพ นอบน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้า ทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 9) Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับ การตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ
 2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย
- มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจาก ลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมิน และปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตรากำลังเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานให้อำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ ระบบงาน จำนวนเครื่องมือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรม ขั้นตอนในการ

ให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจาก ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

3. ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจาก ผลการปฏิบัติงาน ต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมิน สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ในขณะที่ให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูล เสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ ทั้งในปัจจุบันและ ย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ หลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมี ข้อพิจารณา ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ ต้องสามารถชี้วัดถึงผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบได้
2. ตัวบ่งชี้ ต้องชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของ บริการ (System Theory) ได้
3. ตัวบ่งชี้ ต้องมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ หรือตัวบ่งชี้เชิงพรรณนา
4. ตัวบ่งชี้คุณภาพต้องกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
5. ตัวบ่งชี้ต้องมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำ ได้ ดังนี้

1. สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
2. กำหนดขอบเขตของบริการ
3. ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเอาใจใส่ติดตาม
5. กำหนดเครื่องบ่งชี้
6. ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
7. วางกลไกในการเก็บข้อมูล
8. วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
9. ทดสอบเครื่องบ่งชี้
10. วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและ ปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือ แหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกๆที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรการอีกอย่าง หนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการ อย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับ คุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่เชื่อมโยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

ชยอนันต์ สมุทวณิช (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ศิริวรรณ รุ่งจิณา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ ช่วยเหลือ เกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และ เป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

ดังนั้น การให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ ปรชัญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษออกเป็น 3 ข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส

การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและ ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

นาริรัตน์ ชูัชฌา (2558) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)
- 2) งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำพุ)
- 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)
- 5) งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่

โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนหรือผู้มารับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

3.2 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 3,483 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของประชากร (Population Size) ตามพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยบังเอิญ (Simple Random Sampling) โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน (ภาคผนวก ก) ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจําปีงบประมาณ 2568 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน

จำนวน 5 ภาระงาน ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฯลฯ จำนวน 20 ข้อ
- 2) งานด้านการศึกษาฯ จำนวน 20 ข้อ
- 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำนวน 20 ข้อ
- 4) งานด้านสาธารณสุขฯ จำนวน 20 ข้อ
- 5) งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนฯ จำนวน 20 ข้อ

ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามแจกให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้วสรุปผลการวิจัย

ทั้งนี้ ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ และในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผล ตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 20.0 - 30)

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 70.2 - 90)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 90.2 - 100)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนานี้ เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบคอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่เป็นต้น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 319 ตัวอย่าง จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามทั้งหมด 400 ตัวอย่าง และได้คัดแยกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วนออกจำนวน 81 ตัวอย่าง ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจและวิจัย ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 5 ภาระงาน ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)
2. งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำพุ)
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)
5. งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 7 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี จากการสำรวจและเก็บข้อมูลแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	117	36.68
หญิง	202	63.32
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	94	29.47
20 - 40 ปี	56	17.55
41 - 60 ปี	119	37.30
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	50	15.67
สถานภาพ		
โสด	96	30.09
สมรส	211	66.14
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	12	3.76
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	50	15.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	19.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	25.39
อนุปริญญา/ปวส.	67	21.00
ปริญญาตรี	54	16.93
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.57
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	99	31.03
เกษตรกร/ประมง/เลี้ยงสัตว์	38	11.91
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	66	20.69
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	9.72
พนักงานบริษัท	43	13.48
อื่นๆ	42	13.17

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	39	12.23
5,000 - 10,000 บาท	45	14.11
10,001 - 15,000 บาท	71	22.26
15,001 - 20,000 บาท	80	25.08
20,001 - 25,000 บาท	47	14.73
25,000 บาท ขึ้นไป	37	11.60
จำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	127	39.81
3 - 5 ครั้ง	98	30.72
มากกว่า 5 ครั้ง	94	29.47

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกฯ) แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกฯ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ	4.846	0.720	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.806	0.738	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.843	0.663	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.771	0.808	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.856	0.580	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.824	0.702	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.846	0.671	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.831	0.610	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	4.846	0.642	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.909	0.463	มากที่สุด
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่	4.887	0.501	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.864	0.577	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.818	0.803	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม	4.909	0.489	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.909	0.526	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.878	0.514	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.837	0.575	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.870	0.581	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.875	0.590	มากที่สุด
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	4.850	0.539	มากที่สุด
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.850	0.551	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.909	0.555	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ	4.884	0.399	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.873	0.527	มากที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจรวมคิดเป็นร้อยละ} &= (4.824+4.864+4.870+4.873)/4 \times 20 \\ &= 97.16 \end{aligned}$$

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกฯ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.824$, S.D. = 0.702) คิดเป็นร้อยละ 96.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.856$, S.D. = 0.580)
2. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.846$, S.D. = 0.720)
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.843$, S.D. = 0.663)
4. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.806$, S.D. = 0.738)
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.771$, S.D. = 0.808)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.864$, S.D. = 0.577) คิดเป็นร้อยละ 97.28 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.909$, S.D. = 0.463)
2. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.887$, S.D. = 0.501)
3. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.846$, S.D. = 0.671)
4. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.846$, S.D. = 0.642)
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.831$, S.D. = 0.610)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.870$, S.D. = 0.581) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม ($\bar{X} = 4.909$, S.D. = 0.489)
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.909$, S.D. = 0.526)
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.878$, S.D. = 0.514)
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.837$, S.D. = 0.575)
5. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.818$, S.D. = 0.803)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.873$, S.D. = 0.527) คิดเป็นร้อยละ 97.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.909$, S.D. = 0.555)
2. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.884$, S.D. = 0.399)
3. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.875$, S.D. = 0.590)
4. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.850$, S.D. = 0.539)

5. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.850$, S.D. = 0.551)

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกฯ) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 97.16

2. งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาข้าว) แสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ	4.821	0.471	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.809	0.479	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.768	0.522	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.821	0.437	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.824	0.526	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.809	0.487	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.784	0.537	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.746	0.477	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	4.737	0.548	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.812	0.490	มากที่สุด
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่	4.828	0.460	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.781	0.502	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.812	0.477	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม	4.856	0.409	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.859	0.503	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.796	0.512	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.840	0.422	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.833	0.465	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.828	0.439	มากที่สุด
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	4.850	0.429	มากที่สุด
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.834	0.604	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.884	0.515	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ	4.846	0.575	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.848	0.512	มากที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจรวมคิดเป็นร้อยละ} &= (4.809+4.781+4.833+4.848)/4 \times 20 \\ &= 96.35 \end{aligned}$$

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.809$, S.D. = 0.487) คิดเป็นร้อยละ 96.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.824$, S.D. = 0.526)
2. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.821$, S.D. = 0.471)
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.821$, S.D. = 0.437)
4. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.809$, S.D. = 0.479)
5. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.768$, S.D. = 0.522)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.781$, S.D. = 0.502) คิดเป็นร้อยละ 95.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.828$, S.D. = 0.460)
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.812$, S.D. = 0.490)
3. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.784$, S.D. = 0.537)
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.746$, S.D. = 0.477)
5. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.737$, S.D. = 0.548)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.833$, S.D. = 0.465) คิดเป็นร้อยละ 96.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.859$, S.D. = 0.503)
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม ($\bar{X} = 4.856$, S.D. = 0.409)
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.840$, S.D. = 0.422)
4. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.812$, S.D. = 0.477)
5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.796$, S.D. = 0.512)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.848$, S.D. = 0.512) คิดเป็นร้อยละ 96.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.884$, S.D. = 0.515)
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.850$, S.D. = 0.429)
3. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.846$, S.D. = 0.575)
4. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.834$, S.D. = 0.604)

5. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.828$, S.D. = 0.439)

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการงานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 96.35

3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ	4.818	0.596	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.806	0.603	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.815	0.560	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.834	0.526	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.649	0.533	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.784	0.564	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.777	0.529	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.721	0.476	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	4.777	0.517	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.740	0.517	มากที่สุด
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่	4.803	0.521	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.764	0.512	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.765	0.505	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม	4.831	0.422	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.809	0.479	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.821	0.422	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.853	0.475	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.816	0.461	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.865	0.452	มากที่สุด
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	4.721	0.508	มากที่สุด
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.859	0.457	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.893	0.405	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ	4.831	0.636	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.834	0.492	มากที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจรวมคิดเป็นร้อยละ} &= (4.784+4.764+4.816+4.834)/4 \times 20 \\ &= 95.99 \end{aligned}$$

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.784$, S.D. = 0.564) คิดเป็นร้อยละ 95.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.834$, S.D. = 0.526)
2. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.818$, S.D. = 0.596)
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.815$, S.D. = 0.560)
4. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.806$, S.D. = 0.603)
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.649$, S.D. = 0.533)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.764$, S.D. = 0.512) คิดเป็นร้อยละ 95.27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.803$, S.D. = 0.521)
2. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.777$, S.D. = 0.529)
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.777$, S.D. = 0.517)
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.740$, S.D. = 0.517)
5. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.721$, S.D. = 0.476)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.816$, S.D. = 0.461) คิดเป็นร้อยละ 96.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.853$, S.D. = 0.475)
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม ($\bar{X} = 4.831$, S.D. = 0.422)
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.821$, S.D. = 0.422)
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.809$, S.D. = 0.479)
5. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.765$, S.D. = 0.505)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.834$, S.D. = 0.492) คิดเป็นร้อยละ 96.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.893$, S.D. = 0.405)
2. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.865$, S.D. = 0.452)
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.859$, S.D. = 0.457)
4. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.831$, S.D. = 0.636)
5. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.721$, S.D. = 0.508)

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 95.99

4. งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา) แสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ	4.840	0.503	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.831	0.451	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.890	0.408	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.846	0.518	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.834	0.549	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.848	0.486	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.840	0.568	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.884	0.545	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	4.862	0.681	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.821	0.723	มากที่สุด
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่	4.875	0.641	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.856	0.632	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.865	0.438	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม	4.837	0.530	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.881	0.467	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.824	0.489	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.859	0.414	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.853	0.467	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.828	0.446	มากที่สุด
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	4.865	0.376	มากที่สุด
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.784	0.776	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.878	0.502	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ	4.865	0.596	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.844	0.539	มากที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจรวมคิดเป็นร้อยละ} &= (4.848+4.856+4.853+4.844)/4 \times 20 \\ &= 97.01 \end{aligned}$$

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.848$, S.D. = 0.486) คิดเป็นร้อยละ 96.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.890$, S.D. = 0.408)
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.846$, S.D. = 0.518)
3. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.840$, S.D. = 0.503)
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.834$, S.D. = 0.549)
5. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.831$, S.D. = 0.451)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.856$, S.D. = 0.632) คิดเป็นร้อยละ 97.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.884$, S.D. = 0.545)
2. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.875$, S.D. = 0.641)
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.862$, S.D. = 0.681)
4. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.840$, S.D. = 0.568)
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.821$, S.D. = 0.723)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.853$, S.D. = 0.467) คิดเป็นร้อยละ 97.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.881$, S.D. = 0.467)
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.865$, S.D. = 0.438)
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.859$, S.D. = 0.414)
4. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม ($\bar{X} = 4.837$, S.D. = 0.530)
5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.824$, S.D. = 0.489)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.844$, S.D. = 0.539) คิดเป็นร้อยละ 96.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.878$, S.D. = 0.502)
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.865$, S.D. = 0.376)
3. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.865$, S.D. = 0.596)
4. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.828$, S.D. = 0.446)

5. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.784$, S.D. = 0.776)

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของหน่วยงานคิดเป็น ร้อย ละ 97.01

5. งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ	4.871	0.410	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.781	0.545	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.730	0.674	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.743	0.631	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.875	0.498	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.800	0.551	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.821	0.551	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.803	0.509	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	4.790	0.562	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.831	0.568	มากที่สุด
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่	4.787	0.586	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.806	0.555	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.837	0.439	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม	4.903	0.388	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.821	0.545	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.806	0.475	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.781	0.545	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.829	0.478	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	4.787	0.524	มากที่สุด
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	4.781	0.533	มากที่สุด
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.824	0.501	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.796	0.554	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ	4.752	0.586	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	4.788	0.539	มากที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจรวมคิดเป็นร้อยละ} &= (4.800+4.806+4.829+4.788)/4 \times 20 \\ &= 96.12 \end{aligned}$$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.800$, S.D. = 0.551) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.875$, S.D. = 0.498)
2. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.871$, S.D. = 0.410)
3. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.781$, S.D. = 0.545)
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.743$, S.D. = 0.631)
5. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.730$, S.D. = 0.674)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.806$, S.D. = 0.555) คิดเป็นร้อยละ 96.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.831$, S.D. = 0.568)
2. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.821$, S.D. = 0.551)
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.803$, S.D. = 0.509)
4. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.790$, S.D. = 0.562)
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.787$, S.D. = 0.586)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.829$, S.D. = 0.478) คิดเป็นร้อยละ 96.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม ($\bar{X} = 4.903$, S.D. = 0.388)
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.837$, S.D. = 0.439)
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.821$, S.D. = 0.545)
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.806$, S.D. = 0.475)
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.781$, S.D. = 0.545)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.788$, S.D. = 0.539) คิดเป็นร้อยละ 95.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.824$, S.D. = 0.501)
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.796$, S.D. = 0.554)
3. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.787$, S.D. = 0.524)
4. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.781$, S.D. = 0.533)

5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.752$, S.D. = 0.586)

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการงานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 96.12

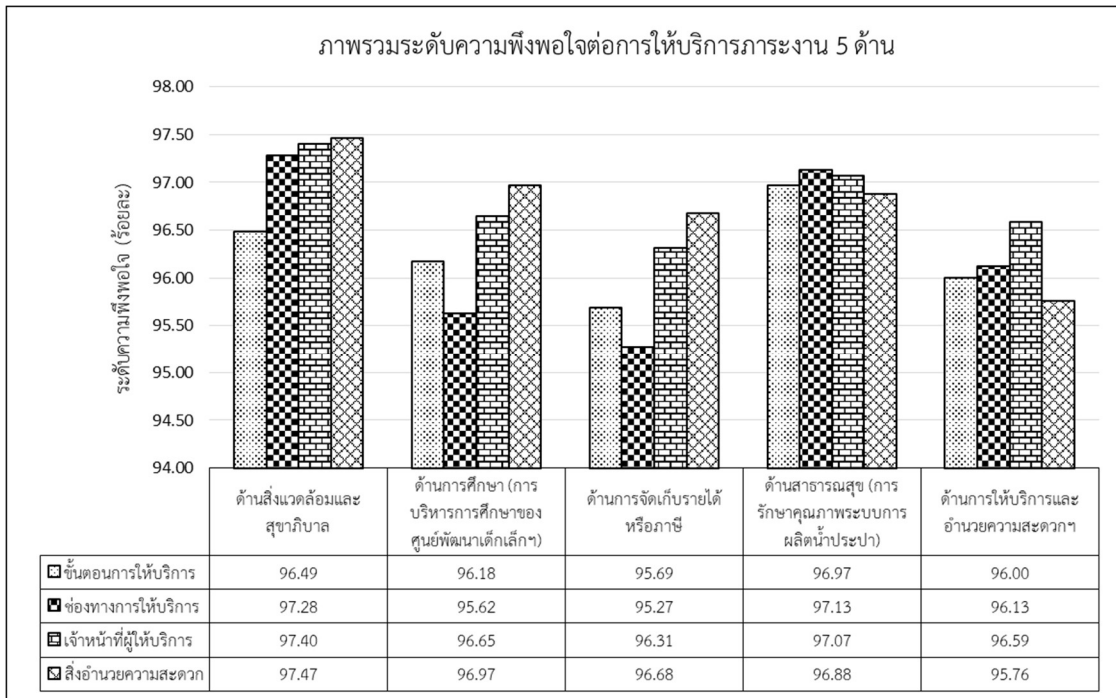
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการโดยรวมใน 5 ภาระงาน

ภาระงาน	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)	4.858	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านน่าน้ำพุ)	4.818	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.799	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)	4.850	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.806	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ = 4.826×20 = 96.52		

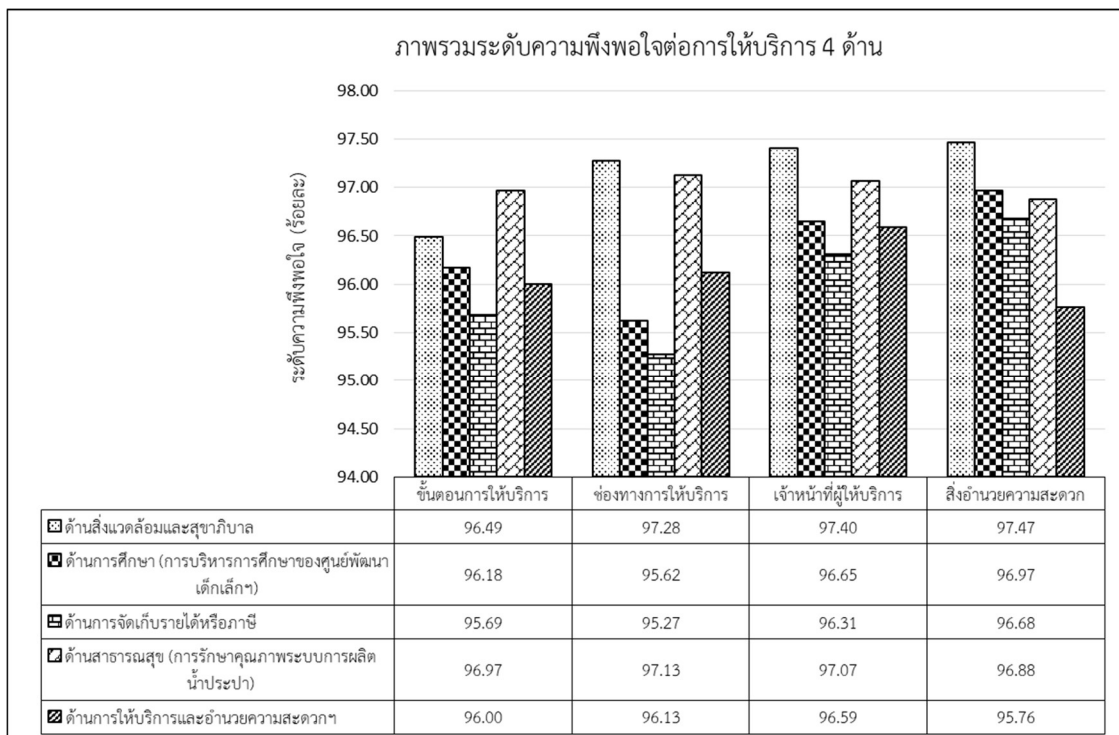
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการโดยรวมในแต่ละด้าน

ภาระงาน	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.813	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.814	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.840	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.837	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ = 4.826×20 = 96.52		

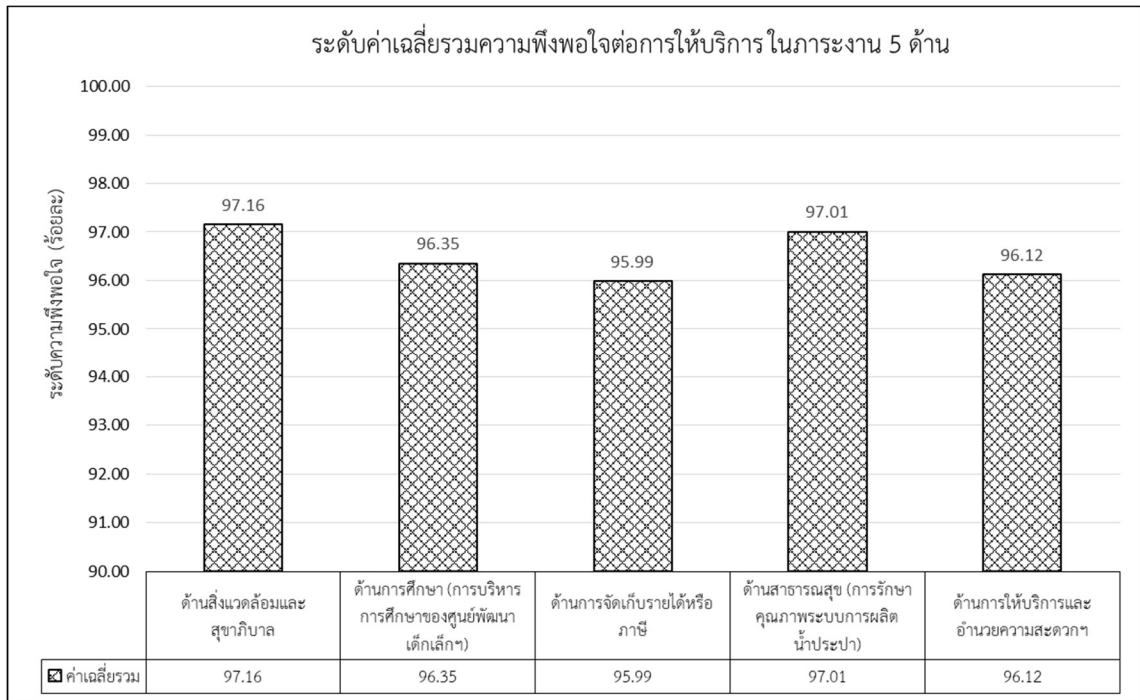
จากตารางที่ 4.7-4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.52



รูปภาพที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในภาระงาน 5 ด้าน



รูปภาพที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ใน 4 ด้านบริการ



รูปภาพที่ 6 แสดงระดับค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในภาระงาน 5 ด้าน

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตาม ภารกิจของการให้บริการในภาระงาน 5 ด้าน ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)
2. งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้อะไรหรือภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)
5. งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

โดยมีตัวชี้วัดการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถสรุปผลการประเมินและอภิปรายผล ดังนี้

5.1 สรุปผลการประเมิน

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 319 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความและผลการศึกษสามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-60 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และมีจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง

2. สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยรวมเฉลี่ยทั้ง 5 ภาระงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.826$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.52 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 4.858 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจาก

ระดับคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

2.2 งานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 4.818 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากระดับคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

2.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 4.799 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 95.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากระดับคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

2.4 งานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 4.850 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากระดับคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2.5 งานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 4.806 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากระดับคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน

จากผลการสำรวจและรวบรวมเก็บข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้วยแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อย่างไรก็ตามประชาชนและผู้มาขอใช้บริการยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น มีดังต่อไปนี้

1) ด้านสิ่งแวดล้อมและการคมนาคม ไฟฟ้าแสงสว่างดับมืดตามถนน กรอก ซอกซอย ในยามค่ำคืน ยังพบเห็นได้บ้างเพียงเล็กน้อย ปัญหาขยะมูลฝอย การเผาฝังข้าวหลังฤดูเก็บเกี่ยว และการจุดควั่นไฟเพื่อไล่แมลงในยามพลบค่ำให้กับสัตว์เลี้ยง มีพบเห็นอยู่ทั่วไป ด้านปัญหาขยะเปียกชาวบ้านใช้วิธีหมักด้วยถังตามโครงการที่สนับสนุนโดยทาง อบต. แต่บางครั้งเรือ้นปริมาณขยะเปียกมากทำให้ไม่สามารถกำจัดได้หมด ด้านเศษกิ่งไม้ ใบไม้และหญ้า บางครั้งเรือ้นไม่สามารถกำจัดด้วยวิธีการที่ถูกต้องได้และ

ยังคงพบเห็นการกำจัดด้วยวิธีการเผาไฟอยู่บ้าง บางครัวเรือนเสนอให้ทาง อบต. พิจารณาสร้างถังขยะชุมชน

2) ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ยังขาดแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ หน่วยงานควรกำหนดนโยบาย วางแผน อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เช่น การสร้างสัญลักษณ์ประจำชุมชน ป้ายบอกเส้นทางเชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวอื่น การสร้างศูนย์ประชาสัมพันธ์นักท่องเที่ยว (Tourist Information Center) เป็นต้น

3) ด้านการติดต่อกับสำนักงาน อบต.

(1) ทางหน่วยงานควรเพิ่มพื้นที่การจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้มากขึ้น จัดระเบียบพื้นที่จอดรถของพนักงาน

(2) ภายในสำนักงาน ควรปรับปรุงอาคารให้สามารถใช้แสงสว่างจากภายนอกได้มากขึ้น เช่น การเพิ่มพื้นที่หน้าต่าง ช่องแสง ระบบระบายอากาศ เพื่อลดความอับชื้น เพิ่มความโล่งโปร่งของพื้นที่ทำงาน และเพื่อส่งเสริมการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า

4) ด้านข้อมูลข่าวสาร คณะผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลและช่องทางการสื่อสารผ่านระบบเสียงตามสาย/รถประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพค่อนข้างดี ในส่วนของข้อมูลระบบออนไลน์ทั่วไป เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน ยังมีประสิทธิภาพไม่ดีมาก ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ควรมีการปรับปรุงและดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากการสำรวจ รวบรวม และแปรผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเป็นอย่างดี แม้จะยังมีข้อจำกัดในการทำวิจัยที่สำคัญ บางประการที่มีผลกระทบต่อระดับคะแนนความพึงพอใจบ้าง เช่น ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง ความเต็มใจในการให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่บางรายยังรู้สึกว่าจะอาจจะได้รับผลกระทบได้ หรือบางกลุ่มไม่ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ด้วยรู้สึกเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือการไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูล เป็นต้น

ดังนั้น ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานก็ควรพิจารณาในด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึง และพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้าง ความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในด้านต่างๆ โดยมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ภาระงาน	ระดับคะแนน (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	97.16	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา	96.35	มากที่สุด
3. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	95.99	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข	97.01	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	96.12	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	96.52	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ

✓	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	10

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยงานสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 ด้าน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ 6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข 11) งานด้านอื่นๆ <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก <p>เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

เอกสารอ้างอิง

- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). **ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2555). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. **วารสารราชภัฏเพชรบุรี.**” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านปึงจังหวัดชลบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา ศุภนิรติศัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารีรัตน์ ชูอัชฌา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.** รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ ชงสะอาด และสมศักดิ์ บุญชู. (2550). **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.** อุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ประยูร กาญจนตุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจัดจำหน่าย.** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- พิพัฒน์ คังชะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ภูษิต สายกุ่มชวน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รวีภา วงศ์บุศย์รัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง : กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ รุ่งจินา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน. กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง. (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร).

ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Maslow, A. (1943). A theory of human motivation Psychological Review 50,
New York : McGraw-Hill.

Yamane, Taro. (1973). Statistics an Introductory Analysis, New York : Harper & Row.

Vroom, W.H. (1964). Working and Motivation, New York : John Wiley and Sons Inc.

Wolman, Thomus E. (1973). Education and Organization Leadership in Elementary
School, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ แบ่งตามระดับความคลาดเคลื่อน

ขนาดประชากร (คน)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,607	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	574	378	99
8,000	*	1,905	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา : (Yamane, 1973)

ภาคผนวก ข



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง
การบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง				
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป		
3. สถานภาพ	<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่			
4. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง/เลี้ยงสัตว์	<input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท	<input type="checkbox"/> อื่นๆ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5,000 - 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 - 25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 25,000 บาท ขึ้นไป
7. จำนวนครั้ง que ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 3 - 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง			

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง 4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ					

2. ด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ					

3. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ					

4. ด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ					

5 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอน ชี้แจง แนะนำในการให้บริการ					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. มีการบริการในวันหยุด/การบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. การแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางมีเหมาะสม					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
3. มีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. มีที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

3.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม)

.....
.....

3.2 ด้านการศึกษา (การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน่าน้ำพุ)

.....
.....

3.3 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

.....
.....

3.4 ด้านสาธารณสุข (การรักษาคุณภาพระบบการผลิตน้ำประปา)

.....
.....

3.5 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

.....
.....

3.6 ด้านอื่นๆ

.....
.....

////// ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ////

ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล (ระดับจังหวัด)

หน่วยงานรับผิดชอบ

คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
38 หมู่ 8 ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
โทรศัพท์ 032-708619
<https://intech.pbru.ac.th>

ที่ปรึกษา

1. คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
2. รองคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมทุกท่าน

ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ทรัพย์เพิ่ม หัวหน้าโครงการวิจัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิศิษฐ์ บุญรอด
3. อาจารย์ ดร.นพพล มิ่งเมือง
4. อาจารย์ อภิรัตน์ วงศ์สุภชาติ



องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก