รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญ และคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

๒๕๖๓

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ มีวัตถุประสงค์การวิจัย ๒ ประการ คือ ๑. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอานวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ในภาระงาน ๕ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านสิ่งแวดล้อม (๒) ด้านการศึกษา (๓) ด้านรายได้หรือภาษี (๔) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (๕) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ๒. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒

ในการดำเนินการวิจัยคณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานจานวน ๓๐๓ ตัวอย่าง จากเป้าหมายจานวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ ๑๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนามาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนาและวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอานวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ในภาระงาน ๕ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านสิ่งแวดล้อม (๒) ด้านการศึกษา (๓) ด้านรายได้หรือภาษี (๔) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (๕) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๕ ด้านอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ แยกตามภาระงาน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘

๒. ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๖

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒

๓. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๙๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๒

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐

๔. ความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๐๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๖

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๔ ง

๕. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๘๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๖

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณริมถนนทั้งสองฝั่งของคลองชลประทานเนื่องจากมีปัญหาเรื่องหญ้าขึ้นปกคลุม หากปล่อยไว้ในช่วงหน้าแล้งผลจะทาให้เกิดไฟไหม้ได้ และทาให้เกิดทัศนวิสัยไม่ดีต่อการจราจรบนถนนดังกล่าว การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ตามจุดสำคัญและจุดเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งการตรวจเช็คบารุงรักษาไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนในชุมชนเพื่อความปลอดภัยและการป้องกัน

อุบัติเหตุ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของชุมชน ประชากร อาชีพรายได้ ผู้สูงวัย ผู้ด้อยโอกาส เพื่อจัดทาข้อมูลให้เป็นปัจจุบันซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการนาข้อมูลมาใช้วิเคราะห์วาง

แผนการพัฒนาชุมชนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานได้จัดทาไว้ ให้มีความสอดคล้องกัน

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทางานต่างๆ อย่างครบถ้วน ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคาถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุนและกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดาเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจานครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่ายที่ช่วยดาเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดาเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ
หัวหน้าคณะวิจัย

บทที่ ๑
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด ๑๔ ที่ว่าด้วย การปกครองส่วน ท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญในมาตรา ๒๔๙ คือ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา ๒๕๐ ยังได้บัญญัติถึง หน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการ จัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และจากการที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมี หน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น รัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนทั้งถิ่นไว้ใน มาตรา ๒๕๓ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชน ทราบ และต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบ การดำเนินงานอีกด้วย

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้อง กับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ซึ่งประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ และ มาตรา ๖๘ โดยที่ มาตรา ๖๗ เป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา ๖๘ เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดใน พระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่ามีอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชน นั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนใน ท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มี ส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผล การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ เป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมือง ภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจานได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนว ทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้อง กับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบาง จาน

วัตถุประสงค์ของกำรวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบางจานที่มีต่อคุณภาพการให้บริกา รขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน ต่อขั้นตอนการ ให้บริการ , ช่องทางการให้บริการ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอ านวยความสะดวก ตามภาระ และหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การบริหารส่วนต าบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ในภาระงาน ๕ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านสิ่งแวดล้อม (๒) ด้าน การศึกษา (๓) ด้านรายได้หรือภาษี (๔) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (๕) ด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดท าบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน ตามภาระและหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภา ต าบลและองค์การบริหารส่วนต าบล พ .ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒

ขอบเขตของกำรวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนต าบลบางจาน เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบั ญญัติสภา ต าบลและองค์การบริหารส่วนต าบล พ .ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยส ารวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วน ต าบลบางจาน ประมาณ ๔๐๐ ตัวอย่าง

ผลที่คำดว่ำจะได้รบั จำกกำรวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพ อใจของประชาชนที่มีต่อการด าเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนต าบลบางจาน ตามภาระหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การ บริหารส่วนต าบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๒

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการด าเนินงานขององค์การ บริหารส่วนต าบลบางจานตามภาระหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การ บริหารส่วนต าบล พ .ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและ พัฒนาการด าเนินงานขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงำนวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนต าบลบางจาน อ าเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนต าบลบาง จานได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่ เกี่ยวข้อง และน ามาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลใน ประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมิน สภาพแวดล้อมและศักยภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. **แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** นิยามของค าว่า “ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ” นั้น ได้มีนักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้ นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Montagu (๑๙๘๔) นิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็น การปกครองที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีการเลือกตั้งผู้บริหารโดยอิสระ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ มี อ านาจอิสระปราศจากการครอบง าจากส่วนกลางภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อ านาจสูงสุดของ ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

Wit (๑๙๖๗) ได้ให้ความส าคัญในประเด็นของการใช้อ านาจ มองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อ านาจหรือกระจายอ านาจไปให้หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในท้อ งถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้ นิยามของค าว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจาก ประชาชนในท้องถิ่น มีอ านาจหน้าที่ในการบริหารจัด การบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อ ประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอ านาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูก ก าหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริหารร าชการ กรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนต าบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมี กฎหมายอื่นๆ ที่ให้อ านาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ๕ รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด , เทศบาล (เทศบาลนคร , เทศบาลเมือง และเทศบาลต าบล), องค์การบริหารส่วนต าบล , กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศ
หลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดท าบริการสาธารณะ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และแก้ปัญหา ในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง
3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อ านาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร
4. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน ๕. ลดภาระด้าน งบประมาณและอัตรากำลังของส่วนกลาง

อย่างไรก็ดี แม้จะมีการกระจายอ านาจสู่ท้องถิ่น แต่รัฐบาลกลางก็สามารถควบคุมก ากับ ดูแลได้ด้วยมาตรการดังต่อไปนี้

๑.โดยการตรากฎหมายเพื่อควบคุมและตรวจสอบการด าเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น

๒.ควบคุมโดยการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินอุดหนุน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง หากเกินกว่านั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระเบี ยบทางการคลังที่คอยควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น นอกเหนือจากการตรวจสอบโดยภาคประชาชน

๓.เพื่อให้องคก์ รปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลางหรือรัฐบาล กลางจะทำหน้าที่ในการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ และให้องค์กรปกค รองส่วนท้องถิ่นจัดท าแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

๒. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสำธำรณะ นิยามหรือความหมายของค าว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้ค านิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Cochran and Malone (๑๙๙๕) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทาง การเมืองเพื่อด าเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (๑๙๙๖) ได้ให้ค าจ ากัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มี ความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไข ปัญหา หรือด าเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (๑๙๙๙) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐบาลและ ความตั้งใจที่จะกาหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะยังเป็น
ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Peters (๑๙๙๙) ที่ได้นิยาม "นโยบายสาธารณะ " ว่าคือ กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อ วิถีชีวิตของพลเมือง
ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน
การแบ่งองค์ประกอบของนโ ยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลาย ขึ้นกับทิศทางของส านักหรือนักคิดต่างๆ ซึ่ง Lineburry (๑๙๙๓) ได้ จ าแนกองค์ประกอบของ นโยบายสาธารณะไว้ ๕ ประการ คือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
2. ต้องมีการเสนอขั้นตอนข องพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการด าเนินงานตามนโยบาย ๓. ต้องมีการกาหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึง
วัตถุประสงค์ เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่
4. ต้องประกาศให้สาธารณชนรับรู้
5. ต้องมีการด าเนินงานตามแผนงานที่วางไว้

เมื่อพิจารณาการแบ่งองค์ประกอบของนโยบายแล้ว ประเด็นถัดไปคือการแบ่งประเภท
ของนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายเช่นเดียวกัน แต่ที่นักวิชาการด้านนโยบาย สาธารณะใช้กับทั่วไป คือแนวคิดของ Lowi (๑๙๖๔) ที่ได้จ าแนกนโยบายสาธารณะเป็น ๓ ประเภท คือ

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ
2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ

- นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุม การประกอบอาชีพหรือการทาธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม
- นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

๓. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกก าหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ าในสังคม ให้ประชาชนได้เข้าถึง บริการสาธารณะ จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะกล่าวได้ว่า นโยบาย สาธารณะเป็นกลไกที่ส าคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศ ขาดตัวก าหนดทิศทาง ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการด าเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน สิ้นเปลือง งบประมาณและไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง
การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ขณะที่นักวิชาการได้ให้นิยามของค าว่า "การ บริการ" ในมิติที่กว้างกว่า นักวิชาการมองว่า การให้บริการ มีความส าคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้ าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการ ถือเป็นหัวใจส าคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การ บริการ
เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดท าเพื่อเสนอขายหรือ กิจกรรมที่จัดท
าขึ้นร่วมกับการขายห รือการปฏิบัติงาน เป็นสินค้าที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระท าขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือ เกือบทันที (จินตนา บุญบงการ, ๒๕๔๕; ฉัตราพร เสมอใจ, ๒๕๔๖; สมิต สัชฌุกร, ๒๕๕๐) เมื่อมีการให้บริการ ผู้ให้บริการย่อมหวัง ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ กล่าวคือ การมี
ภาวการณ์หรือมีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือ การปฏิบัติงาน (ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ , ๒๕๔๖ ; วาทินี ไล้ง้อ , ๒๕๔๙) ขณะที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๔๕) มองว่า

ความพึงพอใจในมิได้ เกิดเฉพาะแต่กับผู้รับบริการเท่านั้น ผู้ให้บริการ ก็สามารถที่จะมีความพึงพอใจได้ ซึ่งทั้งสองถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทส าคัญที่จะขับเคลื่อนให้การ บริการด าเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถท าให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมี ความรู้สึกในทางบวกย่อมจะท าให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

๔. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับกำรขับเคลื่อน กำรบริหำรจัดกำรและกำรประเมินสภำพแวดล้อมและศักยภำพ

พยอม วงศ์สารศรี (๒๕๓๘) ได้ให้นิยามของค าว่าบริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ

กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ด าเนิ นกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความ ร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึง จะสัมฤทธิผล วิรุณสิริ ใจมา (๒๕๕๓) เห็นว่าการจัดการจะบรรลุเป้าหมายได้จะต้องอาศัยปัจจัย ๖ M's ได้แก่ Man (บุคลากร), Money (เงิน), Material (วัสดุ), Method (วิธีการ), Machine (เครื่องจักร) และ Market (ตลาด) ซึ่งหากขาดตัวใดตัวหนึ่งไปก็อาจท าให้การบริหารจัดการไม่ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในขณะที่โกมาตร จึงเสถียร ทรัพย์ (๒๕๕๐) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการ องค์กรสมัยใหม่สรุปได้ว่า ในการจัดการองค์กรในกระบวนทัศน์ใหม่ได้เปลี่ยนระบบวิธีคิดเน้น การปรับตัวขององค์กร เนื่องจากเห็นว่าองค์กรไม่ใช่เครื่องจักรและมีความซับซ้อนเหมือน สิ่งมีชีวิต แนวทางการจัดการตนเองที่ดีจึงไม่ใช่การว างกลยุทธ์ที่ตายตัว โดยให้รูปแบบของ องค์กรมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายเพื่อร่วมมือกัน ซึ่งแต่ละองค์กรในเครือข่ายยังคงความเป็น เอกเทศของตนไว้ ที่ส าคัญที่สุดคือเน้นการจัดการศักยภาพในการเรียนรู้และการจัดการความรู้ นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและร ะบบงานโดยใช้ระบบวิธีคิดใหม่ว่าจะต้อง ด าเนินการ โดยเน้นการแก้ปัญหาในระดับปฏิบัติการ กระจายอ านาจ สร้างความร่วมมือและ ท างานเป็นเครือข่าย วางเป้าหมายระยะยาว และเน้นรูปแบบที่เรียบง่ายในการปฏิบัติ การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถด าเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของ คนในชุมชน ซึ่ง ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (๒๕๔๓) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า คนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการศึกษา วางแผน และด าเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งในมิติด้าน สภาพชุมชน การด าเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมนั้นอาจอยู่ในรูปของ แรงงานหรือเงินทุน แล้วแต่ศักยภาพของสมาชิก และจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการ พัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

๕. งำนวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรม ขนาบศักดิ์ (๒๕๖๐) ได้ท าการศึกษาศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการใ ห้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ .ศ. ๒๕๕๘ ในพื้นที่ ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัด กระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็นองค์การ บริหารส่วนต าบลและเทศบ าลจ านวนทั้งสิ้น ๑๙๔ แห่ง โดยส ารวจด้านคุณภาพการให้บริการใน ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอ านวยความสะดวก ผลการศึกษาสรุปว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมาก (= ๔.๔๙) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอ านวยความสะดวก ตามล าดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตก ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (๒๕๕๕) ได้ท าการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอ านวยความสะดวกของการ ให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ ย ๔.๐๖ รองลงมาคือ ด้าน

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๙ และด้านผลจากการให้บริการ มี คะแนนเฉลี่ย ๓.๖๑ ตามล าดับ ธนวรรธน์ บริพันธุ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง (๒๕๕๓) ได้ท าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิ ต น าเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของ สานักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ จ านวน ๒๕๐ ราย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๕ □ ๐.๕๙ แยกเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีค วามพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอ านวยความสะดวก ส่วนการประเมินความเชื่อมั่นในของผู้รับบริการ พบว่า มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โ ดยมีค่าคะแนนความ เชื่อมั่นเฉลี่ย ๓.๖๔□ ๐.๕๙ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความ เชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่น มาก ในทุกด้าน โดยมีค่าคะแนน ความเชื่อมั่นด้านหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส มากที่สุดเท่ากัน เฉลี่ ย ๓.๗๒ □ ๐.๗๕ รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้าน หลักความรับผิดชอบโดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่น

บทที่ ๓ วิธีกำรดำเนินกำรวิจัย

การศึกษาส ารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่ วนต าบลบางจาน อ าเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพร่วมกันโดยก าหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

๑. วิธีกำรวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างส ารวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การ บริหารส่วนต าบลบางจาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน อ าเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาระ งาน ๕ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านสิ่งแวดล้อม (๒) ด้านการศึกษา (๓) ด้านรายได้หรือภาษี (๔) ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (๕) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้ ตัวชี้วัด ๔ ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ , ช่องทางการให้บริการ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอ านวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน อ าเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัด เพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การบริหารส่วน ต าบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๒

๒. กำรเลือกประชำกร และกลุ่มตัวอย่ำง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบางจานเป็นกลุ่มประชากร (population) จ านวน ๔๐๐ คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชนใน เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน การเก็บข้อมูลตัวอย่าง (data collection) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบาง จาน จ านวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ก าหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง ส าเร็จของยามาเน (ภาคผนวก ก) ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ากว่าร้อยละ ๙๐

๓. เครื่องมือในกำรวิจัยและตัวแปรในกำรศึกษำ เครื่องมือในกำรวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา ๑ ชุด(ภาคผนวก ข) เพื่อใช้ส ารวจความพึงพอใจ ของประชากรกลุ่มตัวอย่างจ านวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลที่ เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวข องกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการ และประสิทธิภาพการท างานขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้ ส่วนที่ ๑ เป็นค าถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นค าถามปลายปิดจ านวน ๔ ข้อที่มีค าตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงค าตอบเดียวที่ตรง ตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด ส่วนที่ ๒ เป็นค าถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและ ประสิทธิภาพการท างานขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจ านในแต่ภาระงาน ซึ่งองค์การ บริหารส่วนต าบลบางจานเป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนีชี้วัด ๔ ตัวชี้วัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ , ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอ านวยความสะดวก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ระดับค่าคะแนน ๑ พึงพอใจน้อย ” ๒ พึงพอใจปานกลาง ” ๓

พึงพอใจมาก ” ๔ พึงพอใจมากที่สุด ”
๕

โดยการส ารวจข้อมูลในส่วนที่ ๒ นี้ จะแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ พึงพอใจน้อยที่สุด , พึงพอใจน้อย , พึงพอใจปานกลาง , พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ส าหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐ - ๓๐) ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย (ร้อยละ ๓๐.๒ - ๕๐) ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง (ร้อยละ ๕๐.๒ - ๗๐) ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก (ร้อยละ ๗๐.๒ - ๙๐)

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สดุ (ร้อยละ ๙๐.๒ - ๑๐๐)

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อมูลค าถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการด าเนินงานขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจานที่มีต่อการด าเนินงานในแต่ ละภาระงานที่ท าการประเมินผล และภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนต าบล บางจาน **ตัวแปรในการศึกษา**

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ต าบลบางจาน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมลู

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะด าเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่ม ตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน อ าเภอเมือง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัย ด าเนินการเก็บและรวบรวมข้อมู ลเพื่อน ามาท าการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผลการ ประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ ๒ อย่างตามแต่กรณีที่ เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถท าความเข้าใจ และตอบ แบบสอบถามได้ด้วยตนเอง
2. ในกรณีประชาก รกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบ สอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านค าถามให้ฟังและบันทึกค าตอบลงใน แบบสอบถาม ซึ่งการด าเนินการดังกล่าวจะท าให้ได้แบบสอบถามที่สามารถน ามาใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นย า

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะน าข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม แล้วน ามาวิเคราะห์ เชิงปริมาณโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยการค านวณหาค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) ในการอธิบาย ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของตัวชี้วัดทั้ง ๔ ตัวชี้วัด เพื่อเป็นยืนยันผลการวิเคราะห์ แล้วจึงน ามาสรุป อภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อไป

บทที่ ๔ ผลกำรวิเครำะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน อ าเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจ านวน ๓๐๓ ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม ๔๐๐ ตัวอย่าง คัดที่ได้ค าตอบไม่สมบูรณ์ ออก ๙๗ ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแท นของประชาชนที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน ผลการศึกษาแบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้ ตอนที่ ๑ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๑ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย ๔ ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่ส ารวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจ านวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง **ตำรำงแสดงจ ำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไป	**จ ำนวน**	**ร้อยละ**
เพศ		
ชาย	๑๗๒	๕๖.๗๗
หญิง	๑๓๑	๔๓.๒๓
อำยุ		
ต่ ากว่า ๒๐ ปี	๖	๑.๙๘
๒๐ - ๔๐ ปี	๕๙	๑๙.๔๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓๔	๔๔.๒๒
ตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐๔	๓๔.๓๒

ข้อมูลทั่วไป	**จ ำนวน**	**ร้อยละ**
อำชีพ		
รับราชการ พนักงานรฐั วิสาหกิจ	๑๕	๔.๙๕
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	๒๓	๗.๕๙
เกษตรกรรม	๑๖๔	๕๔.๑๓
รับจ้าง	๙๑	๓๐.๐๓

อื่นๆ	๑๐	๓.๓๐
กำรอยู่อำศัยในพื้นที่		
อยู่ในพื้นที่นานกว่า ๕ ปี	๒๖๕	๘๗.๔๖
อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ ๑ – ๕ ปี	๓๗	๑๒.๒๑
อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน ๑ ปี	๑	๐.๓๓

ตอนที่ ๒ ควำมพึงพอใจต่อคุณภำพกำรให้บริกำร

ตำรำงแสดงค่ำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน และระดับควำมพึงพอใจของประชำชนต่อกำรให้บริกำรด้ำนสิ่งแวดล้อม

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	**ค่ำเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน**	**ระดับควำม พึงพอใจ**
นขั้นตอนกำรให้บริกำร			
มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๒๑	๐.๔๓๐	มากที่สุด
มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	๔.๗๓๖	๐.๔๒๒	มากที่สุด
มีขั้นตอนการบริการทสี่ ะดวก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๗๔	๐.๓๑๖	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	๔.๖๔๙	๐.๕๓๔	มากที่สุด
ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๔.๗๑๕	๐.๔๓๙	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๑๙**	**๐.๔๒๘**	**มำกที่สุด**
นช่องทำงกำรให้บริกำร			
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๘๙	๐.๕๘๙	มากที่สุด
สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	๔.๗๓๔	๐.๔๗๙	มากที่สุด

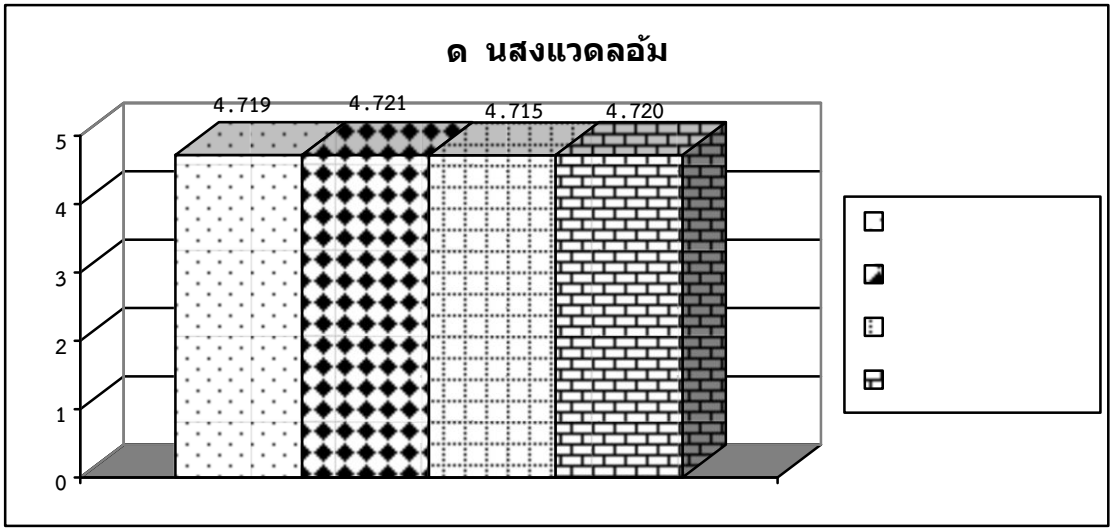
สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	๔.๗๕๐	๐.๓๖๔	มากที่สุด
วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการ บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๗๐๘	๐.๕๗๕	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๒๓	๐.๔๔๒	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๒๑**	**๐.๔๙๐**	**มำกที่สุด**

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	**ค่ำเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน**	**ระดับควำม พึงพอใจ**
นเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร			
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	๔.๗๓๔	๐.๔๑๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๒๐	๐.๔๒๔	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๑๑	๐.๕๑๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๗๐๗	๐.๕๔๖	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๐๕	๐.๔๓๑	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๑๕**	**๐.๔๖๖**	**มำกที่สุด**
นสิ่งอ ำนวยควำมสะดวก			
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	๔.๗๒๑	๐.๔๖๐	มากที่สุด
จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๗๔๐	๐.๓๗๘	มากที่สุด
บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของ บบริการ	๔.๗๓๕	๐.๓๘๓	มากที่สุด
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชดั เจน	๔.๗๐๔	๐.๔๙๑	มากที่สุด
มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ	๔.๗๐๑	๐.๕๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๒๐**	**๐.๔๕๐**	**มำกที่สุด**

ลี่ย = ๔.๗๑๙ = ๔.๗๑๙*๒๐ ยละ = ๙๔.๓๘	

จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนกำรให้บ ริกำร ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอน ในการบริการในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๙) คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๓๘ **ด้านช่องทำงกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการ
ให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๑) คิดเป็นร้อยละ
๙๔.๔๒
ด้านเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๕) คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๓๐ **ด้านสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
ด้านสิ่งอ านวยความสะดวกในการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐



ตำรำงแสดงค่ำเฉลี่ย ส่วนเบี่ ยงเบนมำตรฐำน และระดับควำมพึงพอใจของประชำชนต่อกำรให้บริกำรด้ำนกำรศึกษำ

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	ค่ำเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน	ระดับควำม พึงพอใจ
นขั้นตอนกำรให้บริกำร			
มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๘๓	๐.๓๒๖	มากที่สุด
มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	๔.๗๖๖	๐.๓๕๗	มากที่สุด

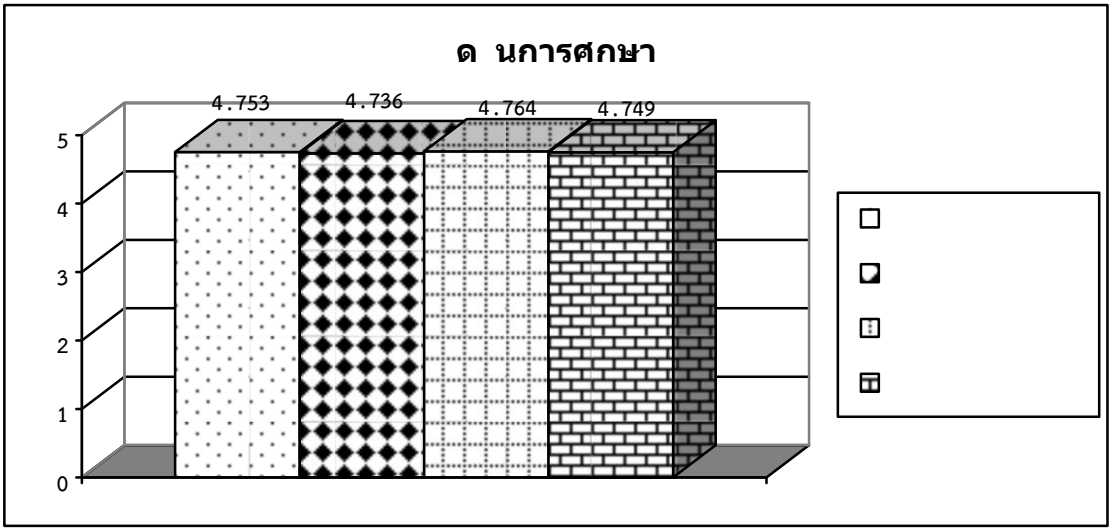
มีขั้นตอนการบริการทสี่ ะดวก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๗๗	๐.๔๑๒	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	๔.๖๘๕	๐.๕๔๙	มากที่สุด
ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๔.๗๕๓	๐.๔๒๑	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๕๓**	**๐.๔๑๓**	**มำกที่สุด**
นช่องทำงกำรให้บริกำร			
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๙๓	๐.๕๐๑	มากที่สุด
สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	๔.๗๖๗	๐.๔๒๐	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	๔.๗๗๘	๐.๓๙๘	มากที่สุด
วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการบริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๖๖๕	๐.๕๒๐	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๗๘	๐.๔๑๗	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๓๖**	**๐.๔๕๑**	**มำกที่สุด**

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	**ค่ำเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน**	**ระดับควำม พึงพอใจ**
นเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร			
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	๔.๗๖๑	๐.๓๓๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๗๓	๐.๓๙๔	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๖๕	๐.๔๒๑	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๗๘๑	๐.๔๖๖	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๔๒	๐.๔๑๖	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๖๔**	**๐.๔๐๕**	**มำกที่สุด**
นสิ่งอ ำนวยควำมสะดวก			

อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	๔.๗๗๘	๐.๔๖๑	มากที่สุด
จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๗๕๑	๐.๓๔๔	มากที่สุด
บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของ บบริการ	๔.๗๖๘	๐.๓๑๕	มากที่สุด
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชดั เจน	๔.๗๔๕	๐.๔๒๓	มากที่สุด
มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ	๔.๗๐๓	๐.๔๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๔๙**	**๐.๓๙๘**	**มำกที่สุด**
ลี่ย = ๔.๗๕๑ **= ๔.๗๕๑*๒๐** **ยละ = ๙๕.๐๒**			

จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้า นการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๓) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๐๖ **ด้ำนช่องทำงกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๒ **ด้ำนเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำก**ที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘ **ด้ำนสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอ านวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการศึกษา อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘



ตำรำงแสดงค่ำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน และระดับควำมพึงพอใจของประชำชนต่อกำรให้บริกำรด้ำนรำยได้หรือภำษี

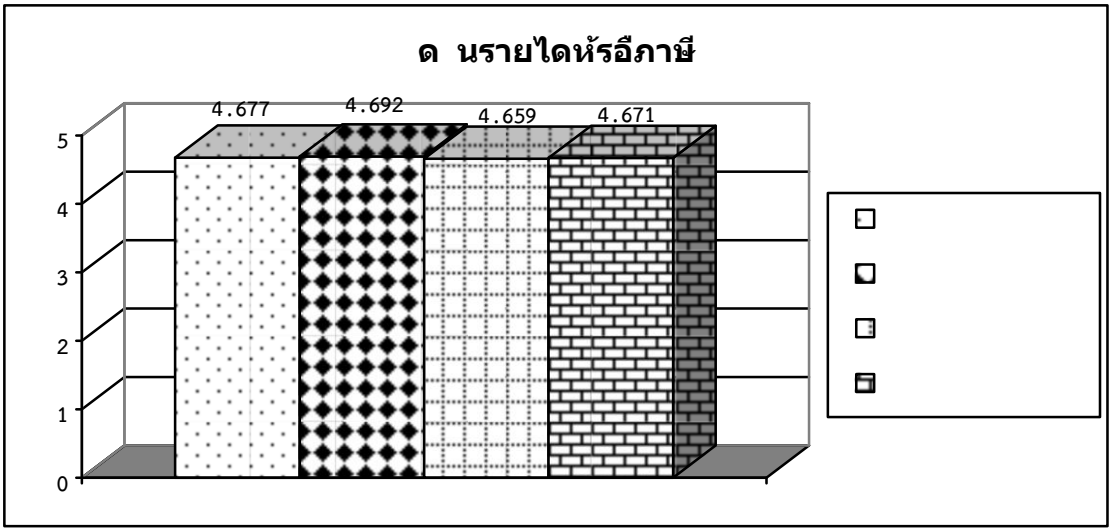
ำมพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน	ระดับควำม พึงพอใจ
นขั้นตอนการให้บริการ			
มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๖๕๒	๐.๕๔๐	มากที่สุด
มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	๔.๖๗๙	๐.๕๔๙	มากที่สุด
มีขั้นตอนการบริการทสี่ ะดวก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๑๒	๐.๔๘๐	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	๔.๖๔๓	๐.๖๑๘	มากที่สุด
ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๔.๖๙๘	๐.๕๕๓	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๖๗๗**	**๐.๕๔๘**	**มำกที่สุด**
นช่องทางการให้บริการ			
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๘๕	๐.๔๙๑	มากที่สุด
สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	๔.๖๙๔	๐.๔๒๗	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	๔.๗๐๓	๐.๓๗๕	มากที่สุด
วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการบริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๖๙๐	๐.๕๐๖	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๘๘	๐.๔๓๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๖๙๒**	**๐.๔๔๖**	**มำกที่สุด**

ำมพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน	ระดับควำม พึงพอใจ
นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	๔.๖๕๔	๐.๕๐๒	มากที่สุด

เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๖๕๑	๐.๕๙๔	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๕๓	๐.๔๘๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๖๖๒	๐.๕๑๕	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๗๗	๐.๔๗๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๖๕๙**	**๐.๕๑๓**	**มำกที่สุด**
นสิ่งอ ำนวยควำมสะดวก			
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	๔.๖๘๑	๐.๔๕๖	มากที่สุด
จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๖๕๔	๐.๕๙๔	มากที่สุด
บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของ บบริการ	๔.๖๖๖	๐.๕๗๔	มากที่สุด
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชดั เจน	๔.๖๕๑	๐.๔๗๙	มากที่สุด
มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ	๔.๗๐๒	๐.๓๖๑	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๖๗๑**	**๐.๔๙๓**	**มำกที่สุด**
ลี่ย = ๔.๖๗๕ **= ๔.๖๗๕*๒๐** **ยละ = ๙๓.๕๐**			

จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนใน การบริการในด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๗) คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๕๔ **ด้ำนช่องทำงกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการ ให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๙๒) คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๘๔ **ด้ำนเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๕๙) คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๑๘ **ด้ำนสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ด้านสิ่งอ านวยความสะดวกในการให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ **พึงพอใจ มำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๒



ตำรำงแสดงค่ำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน และระดับควำมพึงพอใจของประชำชนต่อกำรให้บริกำรด้ำนโยธำ กำรขออนุญำตปลูกสิ่งก่อสร้ำง

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	ค่ำเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน	ระดับควำม พึงพอใจ
นขั้นตอนกำรให้บริกำร			
มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๒๒	๐.๔๕๒	มากที่สุด
มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	๔.๗๐๓	๐.๕๒๓	มากที่สุด
มีขั้นตอนการบริการทสี่ ะดวก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๐๕	๐.๔๖๒	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	๔.๖๔๙	๐.๕๕๘	มากที่สุด
ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๔.๗๒๘	๐.๔๙๑	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๐๑**	**๐.๔๙๗**	**มำกที่สุด**
นช่องทำงกำรให้บริกำร			
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๘๕	๐.๕๘๗	มากที่สุด
สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	๔.๗๓๔	๐.๓๖๕	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	๔.๗๕๕	๐.๓๗๓	มากที่สุด
วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการบริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๗๐๘	๐.๔๓๙	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๕๒	๐.๔๑๔	มากที่สุด

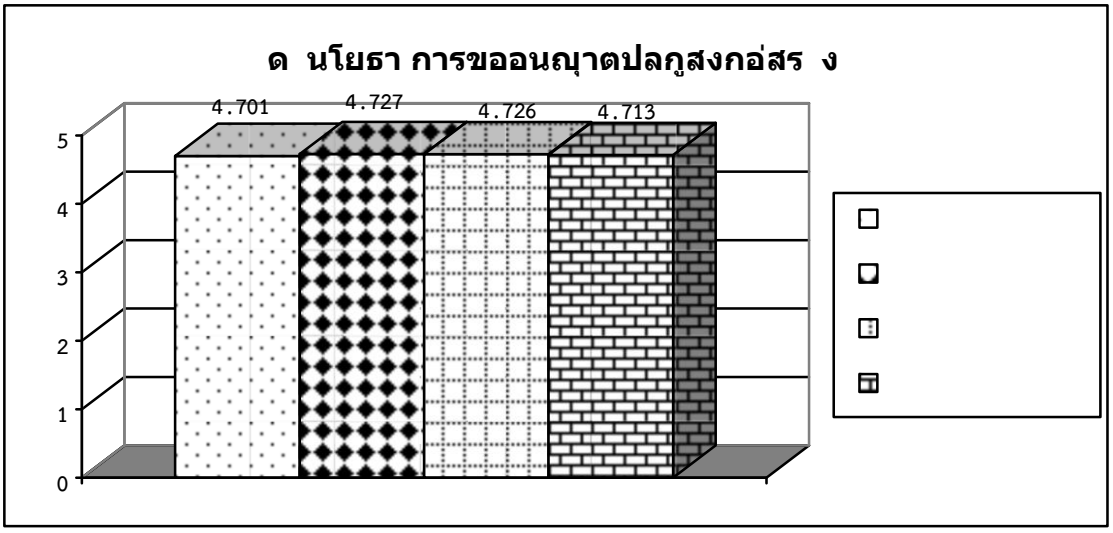
เฉลี่ย	**๔.๗๒๗**	**๐.๔๓๖**	**มำกที่สุด**

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	**ค่ำเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน**	**ระดับควำม พึงพอใจ**
นเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร			
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	๔.๗๔๖	๐.๓๒๖	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๒๐	๐.๔๗๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๒๕	๐.๕๑๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๗๒๗	๐.๔๕๙	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๑๓	๐.๔๒๗	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๒๖**	**๐.๔๓๙**	**มำกที่สุด**
นสิ่งอ ำนวยควำมสะดวก			
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	๔.๗๐๐	๐.๔๔๔	มากที่สุด
จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๗๒๖	๐.๓๔๘	มากที่สุด
บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของ บบริการ	๔.๗๒๘	๐.๓๕๒	มากที่สุด
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชดั เจน	๔.๗๑๑	๐.๔๖๗	มากที่สุด
มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ	๔.๗๐๑	๐.๔๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๑๓**	**๐.๔๑๐**	**มำกที่สุด**
ลี่ย = ๔.๗๑๗ **= ๔.๗๑๗*๒๐** **ยละ = ๙๔.๓๔**			

จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอน

ในการบริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด**
(ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๐๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๒ **ด้ำนช่องทำงกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย
= ๔.๗๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔ **ด้ำนเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด**
(ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๒ **ด้ำนสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอ านวยความสะดวกในการให้บริการในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ใน ระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๖



ตำรำงแสดงค่ำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน และระดับควำมพึงพอใจของประชำชนต่อกำรให้บริกำรด้ำนพัฒนำชุมชนและสวัสดิกำรสังคม

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	ค่ำเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน	ระดับควำม พึงพอใจ
นขั้นตอนกำรให้บริกำร			
มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๕๔	๐.๔๐๔	มากที่สุด
มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน	๔.๗๙๓	๐.๓๔๑	มากที่สุด
มีขั้นตอนการบริการทสี่ ะดวก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๗๑	๐.๓๗๕	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	๔.๗๐๒	๐.๕๖๓	มากที่สุด
ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๔.๗๖๐	๐.๓๖๔	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๕๖**	**๐.๔๐๙**	**มำกที่สุด**
นช่องทำงกำรให้บริกำร			

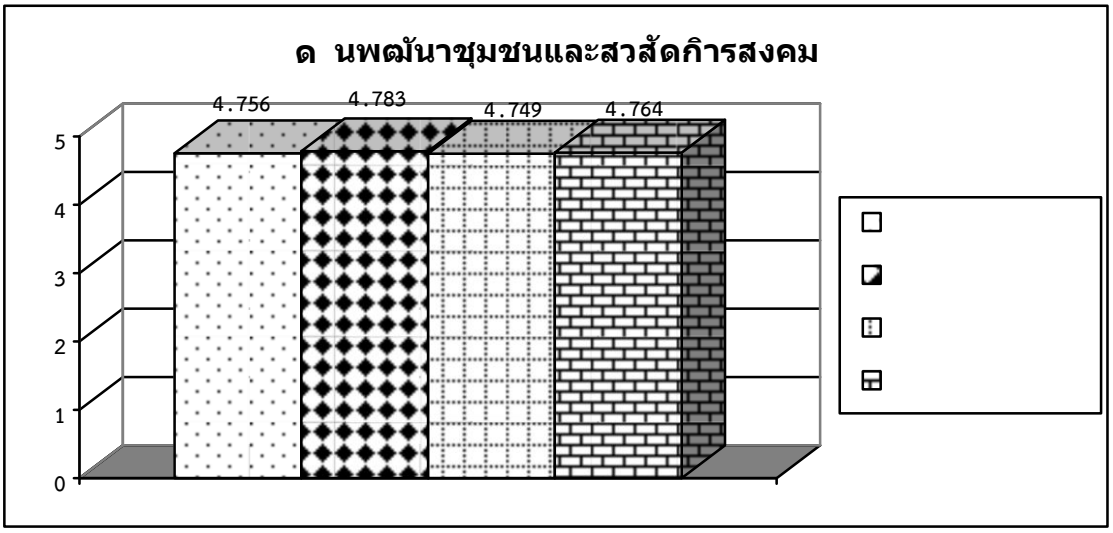
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๐๕	๐.๓๒๕	มากที่สุด
สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก	๔.๗๘๒	๐.๔๔๗	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	๔.๗๘๘	๐.๔๓๐	มากที่สุด
วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการ บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๗๗๓	๐.๔๑๖	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๖๕	๐.๔๒๒	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๘๓**	**๐.๔๐๘**	**มำกที่สุด**

ำมพึงพอใจต่อกำรให้บริกำร	**ค่ำเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมำตรฐำน**	**ระดับควำม พึงพอใจ**
นเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร			
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	๔.๗๙๒	๐.๓๑๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๔๙	๐.๔๔๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๔๗	๐.๕๑๖	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔.๗๓๑	๐.๕๒๖	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๒๖	๐.๔๑๘	มากที่สุด
เฉลี่ย	**๔.๗๔๙**	**๐.๔๔๕**	**มำกที่สุด**
นสิ่งอ ำนวยควำมสะดวก			
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย	๔.๗๘๑	๐.๓๑๗	มากที่สุด
จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๗๗๐	๐.๓๗๙	มากที่สุด
บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของ บบริการ	๔.๗๗๘	๐.๓๗๗	มากที่สุด
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชดั เจน	๔.๗๖๓	๐.๔๓๑	มากที่สุด
มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ	๔.๗๒๙	๐.๓๔๐	มากที่สุด

เฉลี่ย	**๔.๗๖๔**	**๐.๓๖๙**	**มำกที่สุด**
ลี่ย = ๔.๗๖๓ **= ๔.๗๖๓*๒๐** **ยละ = ๙๕.๒๖**			

จากตารางสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

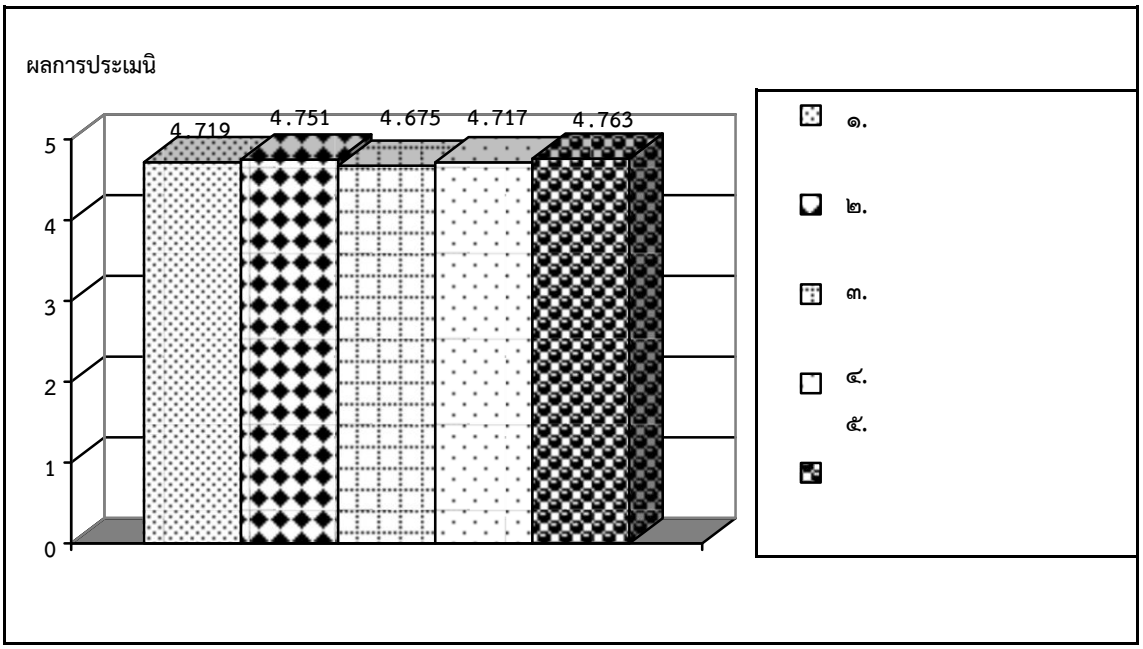
ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ **ด้ำนช่องทำงกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๘๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖ **ด้ำนเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ **ด้ำนสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ด้านสิ่งอานวยความสะดวกในการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ใน ระดับ **พึงพอใจมำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘



ตำรำงแสดง ค่ำเฉลี่ยและระดับควำมพึงพอใจของประชำชนต่อกำรให้บริกำรโดยรวมทั้ง ๕ ภำระงำน

ภำระงำน	ค่ำเฉลี่ย	ระดับควำมพึงพอใจ
๑. ด้านสิ่งแวดล้อม	๔.๗๑๙	มากที่สุด
๒. ด้านการศึกษา	๔.๗๕๑	มากที่สุด
๓. ด้านรายได้หรือภาษี	๔.๖๗๕	มากที่สุด
๔. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๗๑๗	มากที่สุด

๕. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๖๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๔.๗๒๕	มากที่สุด
ร้อยละ = ๔.๗๒๕ *๒๐ = ๙๔.๕๐		



บทที่ ๕ สรุป อภิปรำยผลและเสนอแนะ

สรุปผลกำรประเมิน การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน อ าเภอเมืองเพชรบุรี จังหวั ดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ต าบลบางจาน ตามภาระหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การบริหาร ส่วนต าบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ มีวัตถุประสงค์การวิจัย ๒ ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบางจานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน ต่อขั้นตอนการ ให้บริการ , ช่องทางการให้บริการ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอ านวยความสะดวก ตามภาระ และหน้าที่ ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การบริหารส่วนต าบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ในภาระงาน ๕ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านสิ่งแวดล้อม (๒) ด้าน การศึกษา (๓) ด้านรายได้หรือภาษี (๔) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (๕) ด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดท าบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน ตามภาระและหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภา ต าบลและองค์การบริหารส่วนต าบล พ .ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ในการด าเนินการวิจัย ผู้วิจัยด าเนิน การโดยส ารวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน จ านวน ๓๐๓ ตัวอย่าง แล้วน ามาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการส ารวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage)

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจาแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตาบลบางจานที่มีต่อคุณภาพก ารให้บริการขององค์การบริหารส่วนต าบล บางจาน ต่อขั้นตอนการให้บริการ , ช่องทางการให้บริการ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอ านวย ความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่ก าหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การบริหารส่วนต าบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ ในภาระงาน ๕ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้าน สิ่งแวดล้อม (๒) ด้านการศึกษา (๓) ด้านรายได้หรือภาษี (๔) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง และ (๕) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยใน ภาพรวมทั้ง ๕ ด้านอยู่ในระดับ **มำกที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ แยกตาม ภาระงาน ดังนี้

๑. ควำมพึงพอใจด้ำนสิ่งแวดล้อม

ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ **ด้ำนช่องทำงกำรให้บริกำร** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๒

ด้ำนเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๐ **ด้ำนสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘

๒. ควำมพึงพอใจด้ำนกำรศึกษำ

ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๖ **ด้ำนช่องทำงกำรให้บริกำร** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๒

ด้ำนเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘ **ด้ำนสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒

๓. ควำมพึงพอใจด้ำนรำยได้หรือภำษี

ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ **ด้ำนช่องทำงกำรให้บริกำร** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๙๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๔

ด้ำนเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘ **ด้ำนสิ่งอ ำนวยควำมสะดวกในกำรให้บริกำร** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐

๔. ควำมพึงพอใจด้ำนโยธำ กำรขออนุญำตปลูกสิ่งก่อสร้ำง ด้ำนขั้นตอนกำรให้บริกำร

ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =

๔.๗๐๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๒ **ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๒ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๖ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๔

๕. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ **ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๘๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๘ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๖

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเ สนอแนะต่อการจัดท าบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน ตามภาระและหน้าที่ที่ก าหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาต าบลและองค์การบริหารส่วนต าบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒ จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณริมถนนทั้งสองฝั่งของคลองชลประทานเนื่องจากมี ปัญหาเรื่องหญ้าขึ้นปกคลุม หากปล่อยไว้ในช่วงหน้าแล้งผลจะท าให้เกิดไฟไหม้ได้ และท าให้เกิด ทัศนวิสัยไม่ดีต่อการจราจรบนถนนดังกล่าว

การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ตามจุดส าคัญและจุดเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งการตรวจเช็ค บารุงรักษาไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนในชุมชนเพื่อความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการส ารวจข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของชุมชน ประชากร อาชีพรายได้ ผู้สูงวัย ผู้ด้อยโอกาส เพื่อจัดท า ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการน าข้อมูลมาใช้วิเคราะห์วาง แผนการพัฒนาชุมชนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนต าบลบาง จานได้จัดท าไว้ ให้มีความสอดคล้องกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ ความร่วมมือในการท าแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการด าเนินงานของ องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ยังมีข้อจ ากัดการวิจัยที่ส าคัญบางประการที่มีผลต่อ ระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้แก่

๑. การสุ่มเลือกตัวอย่างไ ม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจาย ประชากรในท้องที่ไม่สม่ าเสมอ กลุ่มตัวอย่างจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร ๒. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของกล่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมี แนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ขณะที่บางกลุ่มไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรง ความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง และไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยท าการบันทึกข้อมูล

สรุปผลกำรประเมนิ ผลควำมพึงพอใจของประชำชนตอ่ คุณภำพกำ รให้บริกำรของ องค์กำรบริหำรส่วนตำ บลบำงจำน อ ำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ ๒ มิติด้ำนคุณภำพกำรให้บริกำร

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับควำมพึงพอใจของผู้รับบริกำร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ด าเนินการ

ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนต าบลบางจาน ใน ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๙๔.๓๘
2. ด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๕.๐๒
3. ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๓.๕๐
4. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๔.๓๔
5. ด้านพัฒนาชุม ชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๕.๒๖

ควำมพอพึงใจของผู้รับบริกำรจำกองค์กำรบริหำรส่วนต ำบลบำงจำนเฉลี่ยทั้ง ๕ งำน ร้อยละ ๙๔.๕๐ ระดับควำมพึงพอใจ

	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
☐	ไม่เกินร้อยละ ๙๕
	ไม่เกินร้อยละ ๙๐
	ไม่เกินร้อยละ ๘๕
	ไม่เกินร้อยละ ๘๐
	ไม่เกินร้อยละ ๗๕
	ไม่เกินร้อยละ ๗๐
	ไม่เกินร้อยละ ๖๕
	ไม่เกินร้อยละ ๖๐
	ไม่เกินร้อยละ ๕๕
	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

คะแนนเต็ม	**๑๐**
คะแนนที่ได้	**๙**

มิติที่ ๒ มิติดฺ ฏ นคุณภำพกำรให้บริกำร

	เกณฑ์ให้	คะแนนที่ได้	แนวทำงกำรประเมิน

	คะแนน		
ยละของระดับควำมพึงพอใจของผู้รับบรกิ			๑.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลส ารวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่ วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยส ารวจ ทั้งนี้ต้องมีการส ารวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย ๔ งาน เช่น (1) งานด้านบรกิ ารกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสฐ ง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (5) การจ่ายเบี้ยยังชีผฐู้งอายุ ผู้พิการ (6) งานดฎ นการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเลก็ (7) งานดฎ นเทศกิจ ปอ้ งกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) การขออนุญาตปลกู สฐ งนฎ นหรืออาคารสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ ในการส ารวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการก าหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพงึ พอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพงึ พอใจต่อช่องทางการให้บรกิ าร (3) ความพงึ พอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ใหบ้ ริการ (๔) ความพงึ พอใจต่อสิ่งอ านวยความสะดวก เอกสารหลักฐา นทฎ สดงให้เห็นว่าการด าเนินการของตวั ชี้วัด ดังกลฎ วได้บรรลุผลตามข้อมลู เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบส ารวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานทฎ สดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มคี วามพงึ พอใจต่อการให้บริการสาธารณะ
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐		
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙	๙	
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘		
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗		
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖		
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕		
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔		
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓		
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒		
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑		
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐		

บรรณำนุกรม

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ . (๒๕๕๐). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจั กร (Living Organization): การบริหารจัดการกระบวนทัศน์ใหม่* . กรุงเทพมหานคร : มีดี กราฟฟิค . จินตนา บุญบงการ . (๒๕๔๕). *จริยธรรมทางธุรกิจ* . กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (๒๕๔๐). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนวิชาการศึกษาชุมชน เพื่อการพัฒนา.* เอกสารอัดส าเนา.

ฉัตราพร เสมอใจ. (๒๕๔๖). *การตลาดธุรกิจบริการ.* กรุงเทพมหานคร : ส านักพิมพ์ธรรกมล การพิมพ์.

ธนวรรธน์ บริพันธุ์ และ ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง. (๒๕๕๓). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการขออนุญาตผลิตน าเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของส านักพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์* . จาก

http://www.dld.go.th/certify ธรรม ขนาบศักดิ์ . (๒๕๖๐). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจ าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐.* จาก https://so๐๒.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/๒๓๒๗๘๔ ปาริชาติ วลยัเสถียร และคณะ . (๒๕๔๓). *กระบวนการและเทคนิคการท างานของนักพัฒนา.* กรุงเทพมหานคร: ส านักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ . (๒๕๔๖). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผ ลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์ เบื้องต้น รุ่นที่ ๑.* กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร . *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน .* (๒๕๔๒). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊ค ส์ พับลิเคชั่นส์ จ ากัด. พยอม วงศ์สารศรี. (๒๕๓๘). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. *พระราชบัญญัติก าหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอ านาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ .ศ. ๒๕๔๒ . พระราชบัญญัติสภาต าบลแ ละองค์การบริหารส่วนต าบล พ .ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ .ศ.๒๕๕๒.* วาทินี ไล้ง้อ . (๒๕๔๙). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาล ของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๔ ราชบุรี.*

วิรุณสิริ ใจมา. (๒๕๕๓). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค ๑.* กรุงเทพมหานคร : ส านักพมิ พ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . สมบัติ บุญเลี้ยง .(๒๕๕๕). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.* จาก http://human.pcru.ac.th/vijai/vi๕๕.pdf. สมิต สัชฌุกร . (๒๕๔๖). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.* พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : ส านักพิมพ์สายธาร . *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐.*

ภาษาอังกฤษ

Anderson, James. (๑๙๙๖). *Public Policy Making: An Introduction*. ๓rd edition. Massachusetts: Houghton Mifflin College Div.

Cochran, Charles L., and Eloise F. Malone. (๑๙๙๕). *Public Policy: Perspectives and Choices.* New York : McGraw-Hill.

Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer. (๑๙๙๙). *American Public Policy: An Introduction* ๖th. ed. New York : St. Martin's Press.

Lowi, Theodore J. (๑๙๖๔). *American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory.* World Politics ๑๖, (July ๑๙๖๔) : ๖๖๗-๗๑๕.

Montagu, Harris G. (๑๙๘๔). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon and son Lt.d.

Peters, B. Guy. (๑๙๙๙). *American Public Policy: Promise and Performance*. N.Y.: Chatam House/Seven Rivers.

Taro Yamane. (๑๙๗๓). *Statistics an Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ แบง่ ตามระดบั ความคลาดเคลื่อน

ขนาดประชากร (คน)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ (e)					
	± ๑%	± ๒%	± ๓%	± ๔%	± ๕%	± ๑๐%
๕๐๐	*		*	*	๒๒๒	๘๓
๑,๐๐๐	*	*	*	๓๘๕	๒๘๖	๙๑
		*				
		*				
๑,๕๐๐	*		๖๓๘	๔๔๑	๓๑๖	๙๔
๒,๐๐๐	*		๗๑๔	๔๗๖	๓๓๓	๙๕
๒,๕๐๐	*	๑,๒๕๐	๗๖๙	๕๐๐	๓๔๕	๙๖
๓,๐๐๐	*	๑,๓๖๔	๘๑๑	๕๑๗	๓๕๓	๙๗
๓,๕๐๐	*	๑,๔๕๘	๘๔๓	๕๓๐	๓๕๙	๙๗
๔,๐๐๐	*	๑,๕๓๘	๘๗๐	๕๔๑	๓๖๔	๙๘
๔,๕๐๐	*	๑,๖๐๗	๘๙๑	๕๔๙	๓๖๗	๙๘
๕,๐๐๐	*	๑,๖๖๗	๙๐๙	๕๕๖	๓๗๐	๙๘
๖,๐๐๐	*	๑,๗๖๕	๙๓๘	๕๖๖	๓๗๕	๙๘
๗,๐๐๐	*	๑,๘๔๒	๙๕๙	๕๗๔	๓๗๘	๙๙
๘,๐๐๐	*	๑,๙๐๕	๙๗๖	๕๘๐	๓๘๑	๙๙
๙,๐๐๐	*	๑,๙๕๗	๙๘๙	๕๘๔	๓๘๓	๙๙
๑๐,๐๐๐	๕,๐๐๐	๒,๐๐๐	๑,๐๐๐	๕๘๘	๓๘๕	๙๙
๑๕,๐๐๐	๖,๐๐๐	๒,๑๔๓	๑,๐๓๔	๖๐๐	๓๙๐	๙๙
๒๐,๐๐๐	๖,๖๖๗	๒,๒๒๒	๑,๐๕๓	๖๐๖	๓๙๒	๑๐๐
๒๕,๐๐๐	๗,๑๔๓	๒,๒๗๓	๑,๐๖๔	๖๑๐	๓๙๔	๑๐๐
๕๐,๐๐๐	๘,๓๓๓	๒,๓๘๑	๑,๐๘๗	๖๑๗	๓๙๗	๑๐๐
๑๐๐,๐๐๐	๙,๐๙๑	๒,๔๓๙	๑,๐๙๙	๖๒๑	๓๙๘	๑๐๐
∞	๑๐,๐๐๐	๒,๕๐๐	๑,๑๑๑	๖๒๕	๔๐๐	๑๐๐

ที่มา: (Yamane, ๑๙๗๓)

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ☐ ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ไม่เกิน ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) ☐ ๑) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ๒) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ☐ ๓) เกษตรกรรม ☐ ๔) รับจ้าง ☐ ๕) อื่นๆ
๔. ระยะเวลำกำรอยู่อำศัยในชุมชน ☐ ๑) ตั้งแต่กำเนิด ☐ ๒) อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า ๕ ปี ☐ ๓) อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑ - ๕ ปี ☐ ๔) อาศัยอยู่ในพื้นที่นี้ไม่เกิน ๑ปี

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามควำมพึงพอใจต่อภำรกิจด้ำนต่ำง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ☐ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิด ของท่าน

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจมาก, ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

1.ด้ำนสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๑ ควำมพึงพอใจต่อขั้นตอนกำรให้บริกำร	**ระดับควำมพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
๓. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
๕. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๒. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
๓. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
๔. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บรกิ ารในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
๕. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ใหบ้ ริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปญั หาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอ ำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
๒. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
๓. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ					

2.ด้านการศึกษา

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
๓. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
๕. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีช่องทางการให้บริการทหี่ ลายช่องทาง					
๒. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
๓. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
๔. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บรกิ ารในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
๕. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ใหบ้ ริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปญั หาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอ ำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
๒. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
๓. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ					

3.ด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					

๓. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
๕. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง					
๒. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
๓. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
๔. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
๕. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปญั หาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
๒. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
๓. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ					

4.ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
๓. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
๕. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**

๑. มีช่องทางการให้บริการทหี่ ลายช่องทาง					
๒. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
๓. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
๔. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บรกิ ารในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					
๕. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ ๓ ควำมพึงพอใจต่อเจ้ำหน้ำที่ผู้ให้บริกำร	**ระดับควำมพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปญั หาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ ๔ ควำมพึงพอใจต่อสิ่งอ ำนวยควำมสะดวก	**ระดับควำมพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
๒. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
๓. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ					

5.ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ ๑ ควำมพึงพอใจต่อขั้นตอนกำรให้บริกำร	**ระดับควำมพงึ พอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. มีการก าหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน					
๓. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน					
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
๕. ขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ ๒ ควำมพึงพอใจต่อช่องทำงกำรให้บริกำร	**ระดับควำมพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. มีช่องทางการให้บริการทหี่ ลายช่องทาง					
๒. สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวก					
๓. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
๔. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บรกิ ารในวันหยุด หรือมีการให้บริการนอกสถานที่					

๕. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปญั หาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย					
๒. จัดสถานที่รับบริการอย่างเหมาะสม					
๓. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกล าดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. มีที่จอดรถส าหรับผู้รับบริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ **๓.๑** ด้านสิ่งแวดล้อม

.....

.....

3.2 ด้านการศึกษา

.....

.....

3.3 ด้านรายได้หรือภาษี

.....

.....

3.4 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

.....

.....

3.5 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

.....

.....

3.6 **ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

****ขอขอบพระคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม****